



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

**ZARZĄDZENIE NR 46/2012**  
**STAROSTY POWIATU BRZESKIEGO**  
z dnia 18 grudnia 2012 r.

**w sprawie Systemu Zarządzania Jakością**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.<sup>1)</sup>) w związku z art. 68 ust. 2 pkt 1, 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.<sup>2)</sup>) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Wprowadza się **System** Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Brzegu zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009, zwany dalej „SZJ”, w zakresie realizacji zadań publicznych Powiatu Brzeskiego określonych przepisami (wymaganiami) prawa a realizowanych w Starostwie Powiatowym w Brzegu, zwanego dalej „Urzędem”.

**§ 2**

**Wprowadza** się Politykę Jakości Urzędu, Księgę Jakości Urzędu, tabele opisów procesów i procedur SZJ oraz standardy dokumentacji Urzędu.

1) Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055 i Nr 167, poz. 1759, z 2007 r. Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 92, poz. 753 i Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230 i Nr 106, poz. 675 oraz z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 149, poz. 887 i Nr 217, poz. 1281.

2) Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2010 r. Nr 28, poz. 146, Nr 96, poz. 620, Nr 123, poz. 835, Nr 152, poz. 1020, Nr 238, poz. 1578 i Nr 257, poz. 1726 oraz z 2011 r. Nr 185, poz. 1092, Nr 201, poz. 1183, Nr 234, poz. 1386 i Nr 240, poz. 1429.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

### § 3

Do **elektronicznego** wspomaganie SZJ stosuje się portal DGA BPM<sup>3)</sup>, w szczególności poprzez:

- 1) udostępnianie pracownikom i zapoznawanie się przez nich z dokumentami rodzajowo określonymi w § 2 lub ich zmianami;
- 2) inicjowanie, opiniowanie i zatwierdzanie zmian w dokumentacji SZJ;
- 3) dokonywanie pomiarów i monitorowanie celów procesów SZJ.

### § 4

Ilekcroć w niniejszym zarządzeniu lub dokumentach rodzajowo określonych w § 2 bez bliższego **określenia** jest mowa o:

- 1) Urzędzie, Powiecie albo Staroście — należy przez to rozumieć odpowiednio Starostwo Powiatowe w Brzegu, Powiat Brzeski jako jednostkę samorządu terytorialnego albo Starostę Powiatu Brzeskiego;
- 2) Systemie Zarządzania Jakością lub SZJ — należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Brzegu;
- 3) Pełnomocniku SZJ — należy przez to rozumieć Pełnomocnika Starosty Powiatu Brzeskiego ds. Systemu Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Brzegu;
- 4) audytorze SZJ — należy przez to rozumieć audytora wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością;
- 5) audycie wewnętrznym SZJ lub audycie wewnętrznym — należy przez to rozumieć audyt (audit) wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością, który nie jest audytem wewnętrznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>2)</sup>;
- 6) procesie — należy przez to rozumieć proces objęty Systemem Zarządzania Jakością;

---

3) W dniu podpisywania niniejszego zarządzenia usługa została skonfigurowana do działania w wewnętrznej sieci teleinformatycznej Urzędu pod adresem <http://172.16.55.28/dgabpm/app>.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

7) intranecie — należy przez to rozumieć wewnętrzną sieć teleinformatyczną Urzędu<sup>4)</sup>.

## § 5

Zobowiązuje się wszystkich **pracowników** Urzędu do przestrzegania wszystkich postanowień dokumentów określonych rodzajowo w § 2 oraz korzystania z portalu DGA BPM.

## § 6

**Pełnomocnikiem** Starosty Powiatu Brzeskiego ds. Systemu Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Brzegu, zwanym „Pełnomocnikiem SZJ”, jest Sekretarz Powiatu Brzeskiego<sup>5)</sup>.

## § 7

1. Na **administratora** SZJ (koordynatora portalu DGA BPM) wyznacza się pana Macieja Roga.
2. Do odpowiedzialności administratora SZJ należy:
  - 1) aktualizacja struktury organizacyjnej Urzędu i zarządzanie użytkownikami w programie komputerowym DGA Process BPM i portalu DGA BPM na podstawie informacji otrzymanych ze stanowiska pracy ds. kadrowych;
  - 2) pomoc przy aktualizacji dokumentów określonych w § 2.

## § 8

Na **audytorów** SZJ wyznacza się następujących pracowników Urzędu:

- 1) Marzena Stanek;
- 2) Agnieszka Nadrowska;
- 3) Maciej Róg.

---

4) W dniu podpisywania niniejszego zarządzenia obowiązuje zarządzenie Nr 30/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie elektronicznej komunikacji wewnętrznej.

5) W dniu podpisywania niniejszego zarządzenia rolę Pełnomocnika Starosty Powiatu Brzeskiego do spraw Systemu Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Brzegu na stanowisku Sekretarza Powiatu Brzeskiego pełni Pan Krzysztof Konik.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

## § 9

1. **Właściciele** procesów i procedur SZJ oraz ich celów określają odpowiednie tabele ich opisów.
2. Właściciele są odpowiedzialni w szczególności za nadzorowanie odpowiednio procesów i procedur SZJ oraz ich celów, w tym ich monitorowanie i wyznaczanie osób odpowiedzialnych za pomiary oraz inicjowanie i opiniowanie zmian w tabelach opisów procesów i procedur, za pomocą portalu DGA BPM.

## § 10

**Zadania**, szczegółowe zasady działania, odpowiedzialność i uprawnienia — dla pełnomocnika, administratora i audytorów SZJ, właścicieli procesów i procedur SZJ oraz ich celów, jak również osób odpowiedzialnych za pomiary — określają dokumenty rodzajowo określone w § 2, zakresy czynności lub odrębne pisma w aktach osobowych.

## § 11

**Nadzór** nad realizacją postanowień niniejszego zarządzenia, w tym dokumentów określonych rodzajowo w § 2, powierza się Pełnomocnikowi SZJ.

## § 12

Zatwierdza się **pierwsze** wydania dokumentów określonych w § 2, stanowiące załączniki odpowiednio nr 1—13.

## § 13

**Zmiany** dokumentów określonych w § 2 albo stanowisk lub osób określonych w § 6 — § 8 lub § 11, następują w drodze zarządzenia Starosty.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## § 14

Informację o zarządzeniu podaje się do **wiadomości** pracowników w intranecie, systemem SIDAS EZD lub pocztą elektroniczną.

## § 15

Zarządzenie wchodzi w **życie** z dniem podpisania.

<b>Nr wydania</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*spis treści zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

# SPIS TREŚCI

(w wersji elektronicznej kliknięcie na pozycji spowoduje przejście do odpowiedniej części dokumentu)

## **Słownik (definicje, określenia, skróty) — w § 4 zarządzenia**

**Polityka Jakości** (wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 1 do zarządzenia)

**Księga Jakości** (wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia):

### **1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W BRZEGU**

1.1. Charakterystyka ogólna

1.2. Organizacja Urzędu

### **2. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

2.1 Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w SZJ Urzędu

### **3. Mapa procesów (wersja graficzna)**

### **4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie**

4.1 Wymagania ogólne

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

4.2.2. Księga jakości

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

4.2.4. Nadzór nad zapisami

### **5. Odpowiedzialność kierownictwa**

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

5.2. Orientacja na klienta (Ukierunkowanie na interesanta)

5.3. Polityka jakości

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

5.6 Przegląd zarządzania

### **6. Zarządzanie zasobami**

6.1. Zapewnienie zasobów

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1 Postanowienia ogólne

6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość

6.3 Infrastruktura

6.4 Środowisko pracy



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*spis treści zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **7. Realizacja usługi**

- 7.1 Planowanie realizacji usługi
- 7.2 Procesy związane z klientem
  - 7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi
  - 7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi
  - 7.2.3 Komunikacja z klientem
- 7.4 Zakupy
- 7.5 Produkcja i dostarczanie usługi
  - 7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi
  - 7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność
  - 7.5.4 Własność klienta
  - 7.5.5 Zabezpieczanie usługi
- 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

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

- 8.1 Postanowienia ogólne
- 8.2 Monitorowanie i pomiary
  - 8.2.1 Zadowolenie klienta
  - 8.2.2 Audyt wewnętrzny
  - 8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów
  - 8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi
- 8.3 Nadzór nad usługą niezgodną
- 8.4 Analiza danych
- 8.5 Doskonalenie
  - 8.5.1. Ciągłe doskonalenie
  - 8.5.2. Działania korygujące
  - 8.5.3. Działania zapobiegawcze

## **9. Lista procedur w ramach procesów**

### **9.1. Proces: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 3 do zarządzenia)*

#### **9.1.1 Procedura: Zarządzanie dokumentacją i zapisami**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia)*

### **9.2. Proces: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia)*

#### **9.2.1 Procedura: Oceny systemu zarządzania**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia)*



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*spis treści zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### **9.2.2 Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia)*

### **9.3 Proces: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 5 do zarządzenia)*

### **9.4 Proces: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 6 do zarządzenia)*

### **9.5 Proces: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 7 do zarządzenia)*

### **9.6 Proces: Zarządzanie komunikacją**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 8 do zarządzenia)*

### **9.7 Proces: Zarządzanie ryzykiem**

*(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 9 do zarządzenia)*

**Standardy dokumentacji Urzędu** *(wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia)*





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Polityka Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 1 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **POLITYKA JAKOŚCI**

## **STAROSTWA POWIATOWEGO W BRZEGU**

wydanie nr 1

Nadrzędnym celem działalności Starostwa Powiatowego w Brzegu, zwanego dalej „Urzędem”, jest wykonywanie zadań publicznych Powiatu Brzeskiego, zwanego dalej „Powiatem”, zgodnie z obowiązującymi przepisami (wymaganiami) prawa, zapewniając realizację zbiorowych potrzeb mieszkańców Powiatu i interesantów Urzędu, tworząc możliwości dla trwałego rozwoju Powiatu z jednoczesnym zapewnieniem profesjonalnej obsługi interesantów, osiągając efekt w postaci efektywnej, oszczędnej i terminowej realizacji celów i zadań Urzędu.

Nadrzędny cel działalności Urzędu jest osiąganym poprzez ciągle doskonalenie w następujących obszarach:

- 1) wykonywanie obowiązków pracowniczych w ramach realizacji zadań publicznych Urzędu w sposób zgodny z aktualnymi przepisami prawa, w tym powszechnie obowiązującymi aktami normatywnymi oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi i prawnymi Powiatu i Urzędu;
- 2) wyznaczanie celów ukierunkowanych na poprawę jakości świadczonych usług publicznych oraz zadań związanych z rozwojem Powiatu oraz efektywne i skuteczne dążenie do ich realizacji;



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Polityka Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 1 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- 3) wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych;
- 4) efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem Powiatu;
- 5) promowanie wśród pracowników Urzędu zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Urzędu;
- 6) zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy pracownikami Urzędu a interesantami (klientami) w zakresie realizacji zadań publicznych;
- 7) zarządzanie ryzykiem realizacji celów ustanowionych dla Urzędu oraz procesów realizowanych w Urzędzie.

Jako narzędzie do realizacji przedstawionych celów kierownictwo Urzędu deklaruje stosowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009, jak również zapewnienie właściwych zasobów oraz własne zaangażowanie i wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej Polityki Jakości.

<b>Nr wydania</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

## **STAROSTWA POWIATOWEGO W BRZEGU**

wydanie nr 1

### **1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W BRZEGU**

#### **1.1. Charakterystyka ogólna**

Starostwo Powiatowe w Brzegu, zwane dalej „Urzędem”, jest utworzoną z mocy prawa jednostką organizacyjną, przy pomocy której Starosta Powiatu Brzeskiego, zwany dalej „Starostą”, wykonuje zadania Powiatu Brzeskiego, zwanego dalej „Powiatem”, z zakresu administracji publicznej:

- 1) własne, wynikające z ustaw, nie zastrzeżone do właściwości jednostek organizacyjnych Powiatu;
- 2) zlecone z mocy ustaw z zakresu administracji rządowej;
- 3) powierzone Powiatowi w drodze porozumień z innymi organami administracji publicznej.

Urząd działa na podstawie przepisów (wymagań) prawa, a w szczególności ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, Statutu Powiatu uchwalonego przez Radę Powiatu oraz regulaminu organizacyjnego Urzędu uchwalonego na wniosek Zarządu Powiatu również przez Radę Powiatu.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## 1.2. Organizacja Urzędu

Kompetencje kierownictwa Urzędu (Starosty, Wicestarosty, Etatowego Członka Zarządu Powiatu, Sekretarza Powiatu i Skarbnika Powiatu) oraz wewnętrzny podział zadań z zakresu nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu określa regulamin organizacyjny Urzędu i załączony do niego schemat organizacyjny Urzędu. Odrębne zarządzenia Starosty określają wewnętrzny podział zadań z zakresu nadzoru nad jednostkami organizacyjnymi Powiatu oraz wewnętrzną organizację komórek organizacyjnych Urzędu.

## 2. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System Zarządzania Jakością obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym samodzielne stanowiska, wyszczególnione w regulaminie organizacyjnym Urzędu w celu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, terminowego i oszczędnego, skutecznego i efektywnego realizowania procesów.

Zakresem SZJ zostały objęte działania realizowane w ramach 7 zidentyfikowanych procesów, do których należą:

- 1) organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów prawnych organów powiatu i starosty,
- 2) nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
- 3) sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
- 4) zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,
- 5) zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
- 6) zarządzanie komunikacją,
- 7) zarządzanie ryzykiem.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **2.1 Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w SZJ Urzędu**

Ze względu na charakter działalności Urzędu, nie znajdują zastosowania do jego zakresu działania określone w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, a dotyczące projektowania rozwojowych (wyrobu/usługi). Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług/wyrobów lub prac rozwojowych związanych z usługami/ wyrobami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane. Ponadto nie znajdują również zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi. Z uwagi na fakt, że procesy realizowane w Urzędzie nie mają charakteru specjalnych, zaś ich wyniki są możliwe do zweryfikowania pod względem poprawności przebiegu procesów w każdym momencie ich realizacji. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa lub aktami kierownictwa wewnętrznego Urzędu. Każdy proces ma określony cel oraz sposób monitorowania. Jeżeli wystąpi w trakcie realizacji procesu odchylenie od zaplanowanych wyników możliwa jest bieżąca weryfikacja zaistniałej sytuacji zgodnie z ustalonym trybem oraz podjęcie odpowiednich działań naprawczych (zapobiegawczych, korekcyjnych lub korygujących). Sposób realizacji procesów oraz prawidłowość sporządzania zapisów są monitorowane poprzez wykorzystanie narzędzia audytów wewnętrznych SZJ, zaś ich wyniki podlegają bieżącej analizie kierowników komórek organizacyjnych i są podstawą do realizacji zadań w ramach kontroli zarządczej w Urzędzie. W związku z powyższym, nie identyfikuje się podstaw do prowadzenia dodatkowych czynności w ramach walidacji procesów świadczenia usługi.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### 3. Mapa procesów (wersja graficzna)





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## Legenda



- Symbol graficzny oznaczający proces zidentyfikowany w urzędzie



- Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływania między zidentyfikowanymi procesami, strzałka oznacza kiedunek tego oddziaływania (wzajemne oddziaływania oznaczane są w ramach grupy procesów [wspomagające, pomocnicze], tam gdzie te oddziaływania występują)



- Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływania między grupami procesów, strzałka oznacza kiedunek tego oddziaływania (sprzężenie zwrotne oznacza, że każdy proces z grupy procesów wspomagających wywiera wpływ na każdy z grupy procesów głównych i odwrotnie)

## 4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie

### 4.1 Wymagania ogólne

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwi punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Wprowadzając w Urzędzie System Zarządzania Jakością, zwany dalej „SZJ”, w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.) umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Zatem celem systemu zarządzania jakością w Urzędzie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi interesantów.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Ustanowiony, wdrożony i udokumentowany w Urzędzie System Zarządzania Jakością powinien ponadto zagwarantować jego ciągłość, niezależnie od zmian organizacyjnych jak i zmian Polityki Jakości Urzędu.

SZJ określa:

- politykę zaspakajania potrzeb i wymagań klienta oraz skutecznej działalności Urzędu,
- procesy przebiegające w ramach działalności oraz prowadzące do uzyskania i utrzymania wysokiej jakości świadczenia usług,
- dokumenty umożliwiające jednoznaczną i skuteczną realizację procesów.

System podlega systematycznym okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym SZJ, które służą stałemu jego doskonaleniu. System ukierunkowany jest na zwiększenie zadowolenia klientów zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych.

Ponieważ jakość wykonywanych przez Urząd zadań publicznych jest obowiązkiem wszystkich pracowników Urzędu, kierownictwo Urzędu ustanawiając Politykę Jakości ustaliło, iż w tworzeniu i realizacji postanowień SZJ uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu.

Podczas budowy SZJ w Urzędzie zastosowano podejście procesowe, co oznacza, że działania realizowane w Urzędzie zostały pogrupowane i przydzielone do 7 grup merytorycznych nazywanych procesami. Wspomniane procesy zidentyfikowane zostały zgodnie z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

Każdy ze zidentyfikowanych w Urzędzie procesów został opisany w postaci tabeli opisu procesu, zawierającej informacje dotyczące celu procesu, jego przedmiotu oraz zakresu działania, dokumentów opisujących przebieg procesu, wejść i wyjść procesu oraz sposobu jego monitorowa-





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

nia. Każdy z wymienionych procesów posiada również swojego właściciela (lidera), który merytorycznie zarządza jego przebiegiem, ustanawiając ramy dla jego realizacji oraz wymagania dotyczące monitorowania. Ponadto przyjęto, że identyfikacja ryzyk w Urzędzie również ma układ procesowy, co oznacza, że wyniki analizy ryzyka określają, które ryzyka przyporządkowane są do poszczególnych procesów.

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami (relacje) zilustrowano w postaci Mapy procesów Urzędu określonej w punkcie 3 niniejszej Księgi Jakości.

Procesy zidentyfikowane w Urzędzie zostały podzielone na 2 grupy procesów: główne i wspomagające. W ramach każdej z grup wskazano procesy, które w nich występują.

Procesy główne to procesy związane z bezpośrednim świadczeniem usług dla klienta, zaś wspomagające to te, bez których świadczenie usługi nie byłoby możliwe, jednakże nie związane z bezpośrednią obsługą klientów Urzędu.

Lista procesów oraz procedur zidentyfikowanych w ramach procesów została zamieszczona w punkcie 9 niniejszej Księgi Jakości.

Wyodrębnione w ramach wymienionych grup procesy, obejmują swoim zakresem poszczególne procedury opisane w tabelach opisów procedur realizowanych w Urzędzie. Ponadto w ramach każdej tabeli opisu procesu zostały wskazane dokumenty inne niż tabele opisów procedur, które zostały przyporządkowane do określonego procesu i tym samym grupy procesów.

W ramach realizacji procesów, w których uczestniczy klient, tam gdzie uznano to za zasadne, opracowane zostały standardy usługi (w postaci tabeli opisu procedur lub kart usługi w systemie ePUAP).

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco w trakcie realizacji procesów zgodnie z określonymi w tabelach opisów procesów zasadami monitorowania oraz zbiorczo w trakcie przeglądów zarządzania w Urzędzie. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia procesów oraz oceny systemu kontroli zarządczej w Urzędzie.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy, zilustrowane w postaci mapy procesów realizowane są przez pracowników Urzędu. W ramach realizacji działań ukierunkowanych na świadczenie usług dla klientów Urzędu nie zleca się wykonania tych działań podmiotom zewnętrznym. W przypadku zaistnienia sytuacji zlecenia na zewnątrz jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność usługi z wymaganiami, zapewnia się nadzór nad takimi procesami. Każda część procesów zidentyfikowanych w Urzędzie zlecana na zewnątrz podlega nadzorowi ze strony właściciela procesu lub właściwego kierownika komórki organizacyjnej Urzędu. Nadzór ten szczegółowo omawiany jest z wykonawcą i zostaje zapisany w umowie. Ponadto wykonawcy przedstawiane są wymagania dotyczące realizacji prac i każdorazowo następuje protokolarna weryfikacja poprawności ich wykonania potwierdzana w protokole odbioru.

## **4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji**

### **4.2.1. Postanowienia ogólne**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Wprowadzając w Urzędzie SZJ w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009, przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.) umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Zatem celem systemu zarządzania jakością w Urzędzie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi interesantów.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością obejmuje następujące rodzaje dokumentów:

- 1) Politykę Jakości;
- 2) niniejszą Księgę Jakości;
- 3) tabele opisów procesów zidentyfikowanych w Urzędzie określające zasady nadzorowania procesów;
- 4) dokumentację obowiązującą w procesach w postaci: tabel opisów procedur, uchwał, zarządzeń, uchwał, regulaminów, instrukcji, procedur, formularzy, druków i wzorów określonych i obowiązujących w Urzędzie;
- 5) zapisy tworzone w procesach wynikające z obowiązujących dokumentów wewnętrznych oraz mających zastosowanie wymagań prawnych.

Nadrzędnymi dokumentami określającymi wymagania dla konstrukcji SZJ, jak również przebiegu działań realizowanych w zidentyfikowanych procesach są powszechnie obowiązujące akty normatywne oraz norma PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania.

System Zarządzania Jakością w Urzędzie został wdrożony w dniu 1 stycznia 2013 r. poprzez wydanie zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością.

Niniejszym kierownictwo Urzędu zapewniło dostępność zasobów niezbędnych do funkcjonowania wdrożonego systemu zarządzania oraz do jego ciągłego doskonalenia.

Dokumentacja SZJ obowiązuje w Urzędzie, a nadzór nad nią jest dokumentowany, w formie tradycyjnej (papierowej, drukowanej), tj. takiej jak podstawowy system kancelaryjny wskazany odrębnym zarządzeniem Starosty, natomiast jej przygotowanie, nadzorowanie i dystrybucja pośród pracowników Urzędu wspierane są elektronicznie za pomocą portalu DGA BPM. Dokumentacja zamieszczana elektronicznie w portalu DGA BPM jest w pełni zgodna co do treści z dokumentacją



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

tradycyjną.

Jednocześnie stosuje się zasadę, że opracowuje się dokumenty w postaci zarządzeń, uchwał, regulaminów, instrukcji, procedur lub tabel opisów itp. — tam gdzie ich brak mógłby spowodować niewłaściwe funkcjonowanie lub zrozumienie obowiązujących pracowników Urzędu wymagań. Dokumentacja obowiązująca w procesach wskazywana jest każdorazowo w tabelach opisów procesów.

#### **4.2.2. Księga jakości**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwi punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Księga jakości jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie opisującym zaprojektowany i wdrożony system. Pełni rolę przewodnika po SZJ.

Zastosowany układ redakcyjny Księgi ma zapewnić czytelnikowi orientację w sposobie realizacji przez Urząd poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz możliwość identyfikacji powiązania z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.)

Księga adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, w tym do audytorów SZJ, w celu usprawnienia pracy oraz udokumentowania zdolności Urzędu do dostarczania usług spełniających zdefiniowane dla nich wymagania w dokumentach określających standard wykonania tych usług (kartach usług dostępnych w ePUAP, tabelach opisów procedur tam gdzie stwierdzono konieczność ich opracowania).

Oryginalny, zatwierdzony i podpisany egzemplarz niniejszej Księgi Jakości w wersji tradycyjnej (wydrukowanej na papierze i zgodnej co do treści z wersją umieszczoną w portalu DGA BPM) przechowywany jest w Wydziale Organizacyjno-Prawnym (w tym również po przekazaniu



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

do Archiwum Zakładowego) Urzędu w zbiorze dokumentacji systemu zarządzania jakością (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt — OR.0141 Polityka jakości i Księga jakości oraz ich zmiany) oraz jednobrzmiąco w zbiorze zarządzeń Starosty (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt — OR.120 Zbiory aktów normatywnych własnych kierownictwa starostwa – wydzielona grupa spraw „Zarządzenia starosty”).

Udostępnienie Księgi Jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w portalu DGA BPM.

Za opracowanie Księgi Jakości, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik SZJ.

Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany (kolejno z numerowane wersje) wchodzi w życie w terminie w nich podanym, po ich udostępnieniu pracownikom w portalu DGA BPM, dzięki czemu pracownicy mogą być pewni, że udostępniana tam wersja jest zawsze aktualna i obowiązująca.

#### **4.2.3. Nadzór nad dokumentami**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Sposób prowadzenia nadzoru nad dokumentami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej tabeli opisu procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że dokumenty obowiązujące w Systemie Zarządzania Jakością są zatwierdzone, aktualne, zgodne z obowiązującymi wymaganiami prawa oraz dostępne w wyznaczonych dla nich obszarach funkcjonowania.

Dokumentacja SZJ podlega nadzorowaniu poprzez:

- a) bieżącą analizę aktualności dokumentacji dokonywaną na danym stanowisku pracy,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- b) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- c) przeprowadzanie audytów wewnętrznych SZJ,
- d) przeprowadzanie czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez kierowników komórek organizacyjnych,
- e) bieżącą pomoc prawną świadczoną przez merytorycznego pracownika Wydziału Organizacyjno-Prawnego oraz działalność radców prawnych lub adwokatów,
- f) czynności weryfikacyjne wykonywane przez Pełnomocnika SZJ oraz właścicieli procesów lub właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni,
- g) okresowy przegląd aktualności dokumentacji względem obowiązujących wymagań, zgodnie z ustalonymi wskaźnikami w procesach SZJ i przypisaną w tym zakresie odpowiedzialnością.

Dokumenty i zapisy powstające w Urzędzie przygotowywane są oraz nadzorowane (oznaczane, identyfikowane oraz przechowywane) zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.), zwanym „rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ”.

Polityka Jakości przechowywana i udostępniona jest na zasadach określonych w pkt 5.3 niniejszej Księgi. Księga Jakości, w tym załączone w pkt 9 tabele opisów procesów i procedur, przechowywane i udostępnione są na zasadach określonych w pkt 4.2.2 niniejszej Księgi.

Dokumentacja SZJ określona w poszczególnych tabelach opisów procesów udostępniana jest pracownikom Urzędu w formie tradycyjnej (papierowej) lub elektronicznej. Wydruki dokumentów stanowią egzemplarze nienadzorowane (nadzorowi podlegają zatwierdzone oryginały dokumentów). Pracownicy korzystający z wydruków dokumentów (stanowiących wersje nienadzorowa-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

ne ważne w dniu wydruku) zobowiązani są potwierdzić ich aktualność z nadzorowaną wersją dokumentu.

Dokumenty systemu zarządzania jakością przed ich wydaniem i opublikowaniem wymagają ich formalnego zatwierdzenia zgodnie z uprawnieniami ustalonymi lub delegowanymi przez kierownika Urzędu zgodnie z wymaganiami prawa.

Pracownicy korzystający z elektronicznych lub wydrukowanych wersji nienadzorowanych powszechnie obowiązujących aktów normatywnych (m.in. Konstytucja RP, ustawy, rozporządzenia, akty normatywne wojewody, akty prawne Unii Europejskiej) zobowiązani są potwierdzić ich aktualność z autentycznym źródłem w postaci dzienników urzędowych (m.in. Dziennik Ustaw, dzienniki resortowe ministerstw, Dziennik Urzędowy Województwa Opolskiego, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej).

#### **4.2.4. Nadzór nad zapisami**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Sposób prowadzenia nadzoru nad zapisami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej tabeli opisu procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że zapisy tworzone w bieżącej działalności Urzędu, a mające zastosowanie w systemie zarządzania jakością są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty, zapisy (akta sprawy) podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres i archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w Rozporządzeniu IK, JRWA oraz IAZ.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Dokumenty i zapisy podlegają również szczególnemu nadzorowi z uwagi na ochronę informacji niejawnych, poprzez ich klasyfikowanie i nadawanie im określonej klauzuli niejawności, rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres oraz archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228, z późn. zm.) oraz rozporządzeniach wykonawczych.

## **5. Odpowiedzialność kierownictwa**

### **5.1. Zaangażowanie kierownictwa**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Kierownictwo Urzędu określiło oraz nadzoruje aktualność misji oraz Polityki Jakości Urzędu, jak również wyznacza cele jakości do osiągnięcia w ramach procesów. Ponadto gwarantuje dostępność zasobów zadeklarowanych w Polityce Jakości Urzędu do realizacji określonych w niej zadań. W Urzędzie wyznaczono przedstawiciela kierownictwa w sprawach dotyczących systemu zarządzania jakością poprzez powołanie funkcji Pełnomocnika SZJ.

Kierownictwo Urzędu dając dowód swojego zaangażowania w funkcjonowanie oraz doskonalenie SZJ w Urzędzie przeprowadza okresowe narady, których przedmiotem jest omówienie efektywności i skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania Urzędem. Wynikiem przeprowadzonych narad w tym zakresie jest zainicjowanie strategicznych działań korygujących i zapobiegawczych, jak również działań doskonalących działalność Urzędu w odniesieniu do realizowanych usług, działalności Urzędu oraz zapewnienia odpowiednich zasobów.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Ponadto kierownictwo Urzędu jest zaangażowane w doskonalenie działalności Urzędu a przez to i Systemu Zarządzania Jakością poprzez promowanie wśród pracowników Urzędu zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania i współpracy Urzędu z jego klientami, co zapewnia odpowiedni standard obsługi.

## **5.2. Orientacja na klienta (Ukierunkowanie na interesanta)**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.*

Kierownictwo Urzędu w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań klientów wynikających z przepisów prawa i określonych na podstawie tych przepisów. Istotne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że ocena realizacji przez Urząd zadań publicznych budowana jest poprzez codzienny kontakt pracownika Urzędu z klientem.

Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- a) organizacji pracy Urzędu,
- b) komunikacji z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu – omówionej w punkcie 7.2.3,
- c) określania wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta – omówionych w punkcie 7.2.1,
- d) badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 8.2,
- e) opracowywania strategii i programów realizacji zadań publicznych, mających na celu zaspokojenie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej, uwzględniających potrzeby mieszkańców.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Wymagania klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są podstawowe informacje o działalności Urzędu.

Ponadto klienci Urzędu mają możliwość bezpośredniego uzyskiwania informacji oraz przekazywania skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron.

Mając na uwadze jak najlepszą realizację zasady samorządności, ukierunkowaną na świadczenie coraz wyższej jakości usług administracyjnych, Kierownictwo Urzędu wprowadziło tabele opisów procedur, określające standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu podczas wypełniania obowiązków służbowych.

### **5.3. Polityka jakości**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Podstawowe założenia określone w Polityce Jakości Urzędu zostały ściśle powiązane z zadaniami Urzędu określonymi w ustawie o samorządzie powiatowym, obowiązkami pracowników Urzędu określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych oraz celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

Polityka Jakości Urzędu jest:

- a) odpowiednia do celu istnienia organizacji,
- b) zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań Klientów oraz stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- c) tworzy ramy do ustanawiania i przeglądu celów jakości dla poszczególnych procesów,
- d) jest zakomunikowana i zrozumiała w organizacji oraz jest przeglądana i aktualizowana w razie potrzeby.

Do przechowywania, udostępniania pracownikom, nadzorowania i nowelizowania Polityki Jakości stosuje się odpowiednio zasady określone w pkt 4.2.2 niniejszej Księgi jakości.

Dodatkowo, Polityka Jakości jest również prezentowana w budynkach Urzędu celem zakomunikowania klientom Urzędu.

Każdy z pracowników, swoim działaniem na stanowisku pracy, przyczynia się do realizacji założeń Polityki Jakości.

## **5.4. Planowanie**

### **5.4.1. Cele dotyczące jakości**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Kierownictwo Urzędu ustanawiając Politykę Jakości, wyznaczyło cele strategiczne dotyczące jakości. Cele ustanowione w Polityce są podstawą do ustanawiania szczegółowych celów dotyczących jakości na poziomie procesów zidentyfikowanych w Systemie Zarządzania Jakością. Cele procesów są podstawą do wyznaczania mierzalnych wyników do ich osiągnięcia poprzez określenie mierzalnych zadań oraz wskaźników określających ich wykonanie. Wskaźniki są wyznaczane przez właścicieli procesów i przypisywane do konkretnych stanowisk odpowiedzialnych za ich monitorowanie.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Właściciele procesów otrzymują w określonych przez siebie interwałach czasowych informacje odnośnie poziomu realizacji wyznaczonych zadań w ramach procesów.

Wyniki te omawiane są podczas narad kierownictwa jak również zbiorczo podczas przeglądu zarządzania oceniającego skuteczność SZJ, jak i funkcjonowanie kontroli zarządczej w Urzędzie. Monitoring realizacji wyznaczanych celów odbywa się za pośrednictwem portalu DGA BPM.

Cele procesów (jakości) wyznaczane są w taki sposób, aby były zgodne z celami wynikającymi z Polityki Jakości, ponadto zapewniając ich zgodność z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

#### **5.4.2. Planowanie systemu zarządzania**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że prowadzi się planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań dotyczących Systemu m.in. w obszarze identyfikacji działań związanych z realizacją procesów, nadzoru procesów, zapewnienia odpowiednich środków na realizację procesów, określenia pomiarów i monitorowania, jak również utrzymywania integralności SZJ podczas planowania i wdrażania wszelkich zmian w Systemie oraz działalności Urzędu.

W przypadku konieczności wprowadzenia zmian do dokumentacji SZJ bądź do sposobu funkcjonowania procesu, przeprowadzana jest weryfikacja przez właściciela procesu oraz Pełnomocnika SZJ dotycząca zakresu oddziaływania tej zmiany oraz wpływu na inne procesy. Ponadto podczas wprowadzania nowych uregulowań wewnętrznych przeprowadzana jest ocena dotycząca przynależności danego dokumentu do właściwego procesu i na tej podstawie wprowadzana jest zmiana do właściwego procesu SZJ.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Działania doskonalące SZJ w Urzędzie są planowane, konsultowane z kierownikami komórek organizacyjnych oraz są integralne z misją i Polityką Jakości oraz spójne ze specyfiką działania Urzędu.

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

### **5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.*

W celu wspierania działalności Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich pracowników. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa, w tym regulaminu organizacyjnego Urzędu.

Jakość świadczonych usług zależy w głównej mierze od posiadanych zasobów ludzkich, ich kwalifikacji, umiejętności, wykształcenia, doświadczenia oraz pełnego wykorzystania potencjału w realizowanych procesach.

Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty: ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458, z późn. zm.), rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398, z późn. zm.), regulamin organizacyjny Urzędu, regulamin pracy Urzędu, upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Starostę i Zarząd Powiatu, a także zakresy czynności pracowników określone przez Starostę.

Regulamin organizacyjny Urzędu określa stanowiska wchodzące w skład kierownictwa Urzędu, liczbę, rodzaj i zakres działania (zadań, kompetencji) komórek organizacyjnych, w tym samodzielnych stanowisk wydzielonych w strukturze Urzędu, ich powiązania organizacyjne i podle-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

głość służbową. Regulamin organizacyjny ustala podział zadań w zakresie wykonywania zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy podporządkowanych im komórek organizacyjnych Urzędu.

Na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398, z późn. zm.) określającego minimalny poziom wykształcenia i stażu pracy na danym stanowisku oraz w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego, ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie.

### **5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

W związku z podjętymi działaniami w zakresie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie, zarządzeniem Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością powierzył funkcję Pełnomocnika Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością Sekretarzowi Powiatu Brzeskiego.

Pełnomocnik SZJ w zakresie realizacji powierzonych zadań podlega bezpośrednio Staroście Powiatu Brzeskiego. Funkcja pełnomocnika pełniona jest niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w regulaminie organizacyjnym Urzędu.

Pełnomocnik SZJ posiada niezbędne uprawnienia w zakresie działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością oraz odpowiedzialności właściwe do zapewnienia, że procesy potrzebne w Systemie zostały ustanowione, są wdrożone i utrzymywane, przedstawiania kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu i wszelkich po-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

trzeb związanych z doskonaleniem i upowszechnianiem w Urzędzie (w ramach zakresu SZJ) świadomości dotyczącej wymagań klientów.

Do odpowiedzialności Pełnomocnika SZJ w Urzędzie należy:

- a) rozpowszechnienie założeń Polityki Jakości wśród wszystkich pracowników Urzędu oraz nadzór nad realizacją postanowień tej polityki,
- b) nadzór nad dokumentacją SZJ na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania oraz współdziałanie z administratorem portalu DGA BPM,
- c) zapewnienie, że procesy potrzebne w SZJ są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- d) nadzorowanie aktualności Księgi Jakości,
- e) podejmowanie i koordynowanie inicjatyw związanych z doskonaleniem SZJ,
- f) planowanie prac dotyczących SZJ i nadzór nad ich realizacją,
- g) planowanie przeglądów zarządzania wspólnie z kierownictwem Urzędu oraz nadzór nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów,
- h) przedstawianie kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem,
- i) określenie rodzaju i zakresów materiałów opracowywanych na przegląd zarządzania oraz współpraca z właścicielami procesów,
- j) opiniowanie wniosków o zmianę w dokumentacji SZJ pod kątem zgodności z założeniami normy PN-EN ISO 9001:2009,
- k) planowanie, nadzorowanie oraz prowadzenie szkoleń z zakresu SZJ,
- l) zarządzanie audytami wewnętrznymi SZJ w zakresie: planowania audytów i nadzoru nad ich realizacją oraz działaniami poaudytowymi oraz nadzorowania zespołu audytorów SZJ,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- m) zarządzanie oceną realizacji działań korygujących oraz zapobiegawczych w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania SZJ,
- n) analizowanie raportów z działalności niezgodnej z obowiązującymi w Urzędzie zasadami,
- o) koordynowanie ustaleń dotyczących prowadzenia w Urzędzie kontroli zarządczej celem integracji z zadaniami związanymi z prowadzeniem audytów wewnętrznych SZJ,
- p) bieżąca współpraca z osobami odpowiedzialnymi za prowadzenie kontroli zarządczej celem integracji z działaniami w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych SZJ oraz oceną funkcjonowania kontroli zarządczej.

Pełnomocnik SZJ posiada uprawnienia do:

- a) wydawania poleceń wszystkim pracownikom Urzędu w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- b) rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań zawartych w dokumentacji SZJ,
- c) dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Urzędzie, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania SZJ,
- d) wyznaczania audytorów SZJ do przeprowadzenia audytów wewnętrznych SZJ,
- e) reprezentowania Urzędu na zewnątrz w sprawach dotyczących SZJ, w zakresie nie niosącym za sobą zobowiązań finansowych.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### **5.5.3 Komunikacja wewnętrzna**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.*

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością SZJ pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami. Do podstawowych zasad należą:

- a) przekazywanie pracownikom informacji adekwatnych do ich wpływu na funkcjonowanie procesów i ich skuteczności,
- b) przekazywanie przełożonym informacji dotyczących nieprawidłowości, zwłaszcza w przypadku braku możliwości samodzielnego ich rozwiązania.

Forma komunikacji wewnętrznej oparta jest na zasadach określonych w obowiązujących aktach normatywnych oraz uregulowaniach wewnętrznych i realizowana jest głównie poprzez:

- a) wykonywanie czynności kancelaryjnych,
- b) organizowane spotkania Starosty Powiatu Brzeskiego z kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu,
- c) organizowane spotkań kierowników komórek organizacyjnych Urzędu z pracownikami tych komórek,
- d) funkcjonowanie wewnętrznej sieci (intranetu),
- e) portal DGA BPM wspomagający SZJ,
- f) pocztę elektroniczną,
- g) system SIDAS EZD elektronicznie wspierający tradycyjny obieg dokumentacji.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Ponadto zasady komunikacji wewnętrznej określają procedury obowiązujące w Urzędzie, wskazujące na sposób przepływu informacji i danych, jak również tabele opisów procedur zdefiniowane w ramach procesów SZJ w Urzędzie.

W ramach komunikacji wewnętrznej uruchomiono również możliwość elektronicznego wnioskowania o zmianę w dokumentacji SZJ w portalu DGA BPM, co umożliwia w sprawny i szybki sposób uzyskanie informacji zwrotnej w sprawach zgłoszonego wniosku o zmianę.

## **5.6 Przegląd zarządzania**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonującego Systemu Zarządzania Jakością, kierownictwo Urzędu przynajmniej raz w roku, dokonuje jego oceny.

Przegląd zarządzania uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w Systemie Zarządzania Jakością, w tym Polityki oraz celów jakościowych. Podczas przeglądu najwyższe kierownictwo zapoznaje się z informacjami przygotowanymi przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz właścicieli procesów.

Celem przeglądu jest jego ocena pod kątem stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiąganiu celów oraz przeglądu wyników oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie.

Dane na przegląd zarządzania przygotowywane są przez właściwych właścicieli procesów lub innych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu, w postaci zestawień, zgodnie z programem przeglądu ustalonym przez Pełnomocnika SZJ oraz w terminach przez niego wyznaczonych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Podczas przeglądu zarządzania omawiane są następujące informacje:

- a) wyniki audytów i kontroli,
- b) informacje zwrotne od klientów (w tym wyniki badania satysfakcji klientów, informacje wynikające z rozpatrzenia skarg i wniosków, odwołań i zażaleń, zażaleń na niezalatwienie sprawy w terminie lub przewlekłe prowadzenie postępowania, wniosków o wznowienie postępowania lub stwierdzenie nieważności, skarg do sądu administracyjnego),
- c) informacje dotyczące funkcjonowania procesów (zestawiane na podstawie wyników monitorowania procesów w oparciu o ustalone wskaźniki) i zgodności usług z wymaganiami dla nich określonymi,
- d) informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- e) wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- f) zmiany, które mogą wpływać na SZJ (w tym zmiany w wymaganiach prawnych, które będą wymagały uwzględnienia w bieżącej działalności, jak również wyniki analizy ryzyka),
- g) zalecenia dotyczące doskonalenia.

W wyniku przeprowadzonego przeglądu zarządzania ustalane są działania niezbędne do podjęcia, w następującym układzie:

- a) zalecenia związane z doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów,
- b) zalecenia związane ze zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami, wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
- c) zalecenia związane z doskonaleniem usług w powiązaniu z wymaganiami klienta (w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów),



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- d) wyniki przeglądu aktualności Polityki Jakości i Księgi Jakości oraz ewentualne zalecenia do wprowadzenia zmian w jej treści,
- e) wyniki oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie,
- f) zasoby niezbędne do realizacji działań doskonalących ustalonych na przeglądzie.

Pełnomocnik SZJ opracowuje sprawozdanie z przeglądu zarządzania, które po zatwierdzeniu przez Starostę, przekazywane jest właściwym osobom do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń porządkowych.

Zapisy z przeprowadzonych przeglądów zarządzania są przechowywane zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej.

## **6. Zarządzanie zasobami**

### **6.1. Zapewnienie zasobów**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności SZJ oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności, kierownictwo Urzędu przykłada szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.

Zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności SZJ oraz zwiększenia zadowolenia klientów ze sposobu realizacji zadań publicznych zostały w Urzędzie określone i obejmują:

- a) zasoby ludzkie,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- b) zasoby finansowe,
- c) infrastrukturę, w tym wyposażenie stanowisk pracy,
- d) środowisko pracy.

Wyżej wymienione zasoby zapewnia kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie planowanie i dobór kadry pracowniczej, uwzględniając wymagane kompetencje na stanowiskach pracy, planowanie wydatkowania środków publicznych oraz zakupów materiałów, wyposażenia oraz usług niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania Urzędu oraz świadczenia usług w sposób zgodny z wymaganiami prawnymi, efektywny, oszczędny i terminowy.

Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa, a w szczególności w ustawie o finansach publicznych, prawie zamówień publicznych lub przepisach o organizacjach pożytku publicznego.

Ponadto planowanie zasobów finansowych w postaci budżetu prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych. Zatwierdzony budżet jest podstawą do dalszego finansowania działalności Urzędu.

## **6.2. Zasoby ludzkie**

### **6.2.1 Postanowienia ogólne**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.*

Pracownicy Urzędu wykonujący pracę mającą wpływ na zgodność realizowanych zadań publicznych z wymaganiami dotyczącymi wykonania tych zadań powinni być kompetentni posiadając



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie.

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że mając na uwadze zgodność realizacji zadań publicznych z obowiązującymi przepisami prawa podejmuje działania mające na celu dążenie do zagwarantowania odpowiedniego przygotowania pracowników do realizacji powierzonych im zadań.

Wymagania dotyczące zatrudniania pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i przygotowaniu zawodowym zostały określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458, z późn. zm.) oraz rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398, z późn. zm.).

Dla każdego stanowiska pracy w Urzędzie w zakresie czynności określono zakres odpowiedzialności i uprawnień, przygotowany w oparciu o regulamin organizacyjny Urzędu oraz obowiązujące przepisy prawa. Ponadto przygotowane zostały opisy stanowisk pracy, które w sposób szczegółowy określają wymagane wykształcenie, przeszkolenie, umiejętności i doświadczenie, jakie pracownik na danym stanowisku pracy musi posiadać, aby sprawnie realizować powierzone zadania.

Każdy z pracowników został zapoznany z obowiązkami dotyczącymi jego stanowiska pracy.

### **6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.*

Dobór zawodowy pracowników Urzędu dokonywany jest według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresu zadań, uprawnień i odpowiedzialności na danym stanowisku pracy, jak również opisów stanowisk pracy. Wewnętrzne zasady zatrudniania pracowników zostały uregulowane w odrębnych regulaminach: naboru urzędników oraz służby przygotowawczej, wprowadzonych dla Urzędu odpowiednimi zarządzeniami Sta-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

rosty.

Wyniki prowadzenia naboru pracowników na stanowiska pracy są dokumentowane, zaś kandydaci do pracy przed rozpoczęciem realizacji powierzonych zadań zostają zapoznani z zakresem zadań uprawnień i odpowiedzialności na stanowiskach, których zostali zatrudnieni. Wprowadzenie do pracy obejmuje zaznajomienie pracownika z (co najmniej) następującymi zagadnieniami:

- a) przepisy prawa dotyczące pracy Urzędu oraz stanowisk urzędniczych,
- b) statut Powiatu,
- c) regulamin organizacyjny Urzędu,
- d) regulamin pracy Urzędu,
- e) Polityka Jakości i Księga Jakości,
- f) zakres odpowiedzialności i uprawnień,
- g) przepisy bezpieczeństwa pracy dotyczące stanowiska pracy (w tym oceną ryzyka zawodowego).

Poziom przygotowania zawodowego oraz kwalifikacji pracowniczych podlega weryfikacji przez bezpośredniego przełożonego pracownika w wyniku służby przygotowawczej oraz okresowej oceny pracowniczej, o których mowa w ustawie o pracownikach samorządowych.

Dokumenty potwierdzające posiadane kompetencje przechowywane są w aktach osobowych pracowników (w tym kopie dokumentów potwierdzających przebyte szkolenia).

Ponadto kierownictwo Urzędu zapewnia swoim pracownikom możliwość rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji poprzez system szkoleń, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych, zapewnienie dostępu do wiedzy fachowej poprzez prenumerowaną prasę oraz elektroniczny dostęp do literatury i system informacji prawnej.

Wszystkie szkolenia przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb oraz wnioskowane przez pracowników zakresy niezbędnych szkoleń. Priorytetem podczas kierowania pra-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

owników na szkolenia, są te które dotyczą zmian w obowiązujących przepisach prawnych mających zastosowanie do działalności Urzędu.

Celem zapewnienia jak najszerszej dystrybucji wiedzy, przez pracowników uczestniczących w szkoleniach, wprowadzona została zasada, że pracownik uczestniczący w szkoleniu zobowiązany jest przeprowadzić spotkanie wewnętrzne poświęcone informacjom zdobytym podczas szkolenia, w którym uczestniczył.

Skuteczność szkoleń, w których uczestniczyli pracownicy oceniana jest przez pracowników i ich bezpośredniego przełożonego, poprzez wypełnienie kwestionariusza oceny skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracownika. Oryginał tego dokumentu przechowywany jest w Wydziale Organizacyjno-Prawnym.

Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane są w procesie oceny wykonawcy szkolenia pod kątem możliwości prowadzenia dalszej współpracy.

Zapisy (dowody) dotyczące wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia pracowników Urzędu przechowywane są w aktach osobowych pracowników lub innych aktach spraw kadrowych. Pieczę nad nimi sprawuje Wydział Organizacyjno-Prawny.

### **6.3 Infrastruktura**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

Dla właściwej realizacji zadań publicznych zapewniona została odpowiednia infrastruktura, która podlega bieżącemu nadzorowaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i potrzebami w zakresie jej utrzymania, konserwacji i remontów.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Do infrastruktury zalicza się m.in.:

- 1) budynki w Brzegu przy ul. Robotniczej 20 (główna siedziba Urzędu); ul. Robotniczej 12 (część budynku) i ul. Wyszyńskiego 23 (większość budynku) oraz budynek w Grodkowie przy ul. Warszawskiej 29 (część budynku), wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Wydział Organizacyjno-Prawny;
- 2) stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej (internet i intranet) oraz z dostępem do oprogramowania komputerowego niezbędnego do sprawnej realizacji usług; pieczę nad wyposażeniem komputerowym, siecią informatyczną oraz oprogramowaniem sprawuje Wydział Organizacyjno-Prawny;
- 3) pozostałą infrastrukturą, którą dysponuje Urząd, a mianowicie:
  - a) siecią telefoniczną wraz z aparatami telefonicznymi i centralą telefoniczną, które umożliwiają bezpośrednie połączenie się z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi i stanowiskami pracy oraz sprawny system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu,
  - b) maszynami, urządzeniami, narzędziami niezbędnymi do realizacji usług, tj. sprzętem biurowym (kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.) wyposażeniem technicznym, samochodami osobowymi,
  - c) wyposażeniem pomieszczeń biurowych niezbędnym do zapewnienia właściwej obsługi klienta,
  - d) systemem oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablicami informacyjnymi,
  - e) systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne), które podlegają nadzorowaniu przez Wydział Organizacyjno-Prawny.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## 6.4 Środowisko pracy

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

Kierownictwo Urzędu zapewnia odpowiednie środowisko pracy dla realizacji zadań publicznych oraz sprawnej obsługi klientów Urzędu.

Środowisko pracy jest nadzorowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem działu X ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. — Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, z późn. zm.).

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają wewnętrzne dokumenty, takie jak:

- a) regulamin organizacyjny Urzędu
- b) regulamin pracy,
- c) instrukcje stanowiskowe BHP,
- d) instrukcje obsługi urządzeń.

Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie dokumentach wewnętrznych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## 7. Realizacja usługi

### 7.1 Planowanie realizacji usługi

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Sposób realizacji usług Urzędu został określony w obowiązujących przepisach prawa oraz w przyjętych dobrych praktykach działania Urzędu jak również w regulaminie organizacyjnym Urzędu. Ponadto tam, gdzie stwierdzono konieczność dodatkowego opisanie sposobu realizacji usług (ze względu na ich specyfikę) w postaci procedur, instrukcji wewnętrznych, tabelach opisów procedur lub kartach usług ePUAP — opracowano takie dokumenty.

W procesie planowania realizacji usług Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym aktach prawa miejscowego, jak również porozumieniach publicznoprawnych zawartych przez Powiat oraz aktach kierownictwa wewnętrznego, z uwzględnieniem udziału społeczności lokalnych w określaniu sposobu realizacji tych zadań.

Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań Urzędu mają:

- a) strategia rozwoju Powiatu,
- b) wieloletnie i roczne powiatowe programy (strategie, plany) działania,
- c) budżet Powiatu, będący rocznym planem dochodów i wydatków Powiatu.

Dla sprawnego realizowania przedmiotowych zadań Urzędu, w ramach jego struktury zdefiniowano procesy, dla których kryterium definiowania były cele kontroli zarządczej określone w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

z późn. zm.). Każdy proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczącej jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług przez Urząd (np. *Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę*). Tam gdzie kierownictwo Urzędu uznało to za zasadne, określono szczegółowe wewnętrzne wymagania dotyczące sposobu realizacji usług np. w postaci tabel opisów procedur. Dla każdego procesu wyznaczono cele jakościowe przekładane na mierniki i wskaźniki, w przypadku realizowanych usług podstawowym celem jest zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli podczas bieżącej działalności stwierdzona zostanie potrzeba wprowadzenia zmian do procesów lub innych dokumentów określających sposób realizacji procesów, wprowadzono w Urzędzie system elektronicznego wnioskowania o właściwe zmiany w procesach.

Planowanie realizacji usług Urzędu polega na przygotowaniu planów lub projektów:

- a) aktów normatywnych (w tym uchwał i zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej (umów, porozumień),
- b) usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług,
- c) aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwienia indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej,
- d) innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych,
- e) informacji objętych zadaniami Urzędu.

Z przeprowadzanych działań w tym zakresie przechowywane są dowody w postaci zapisów potwierdzających przeprowadzane czynności planistyczne.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **7.2 Procesy związane z klientem**

### **7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym aktów prawa miejscowego, jak również aktów kierownictwa wewnętrznego, porozumień publicznoprawnych oraz wymagań klientów zdefiniowanych podczas przystępowania do realizacji usługi. Wymagania te wynikają także ze standardów realizacji usługi określonych w postaci tabel opisów procedur lub kart usług ePUAP.

Ponadto identyfikuje się oczekiwania klientów poprzez ciągły pomiar satysfakcji klientów, prowadzony w postaci elektronicznych ankiet Urzędu, w których to ankietach respondenci określają swoje oczekiwania, jak również wskazują rzeczywisty poziom ich spełnienia. Na podstawie uzyskiwanych wyników wprowadzane są działania doskonalące pracę Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem zdefiniowanych oczekiwań.

Klienci Urzędu oczekują, że ich sprawy będą załatwiane w sposób rzetelny, terminowy, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa a oni zostaną obsłużeni uprzejmie i życzliwie. Spełnienie tych oczekiwań zapewnia kompetentna kadra pracownicza oraz przestrzegane w Urzędzie zasady etyczne.

Kierownictwo Urzędu dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań przez Urząd nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty lokalnej oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej określonym w przepisach prawa, ale również spełniał



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

oczekiwania i wymagania interesantów, odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach.

Wymagania dotyczące realizowanych usług zdefiniowane przez klientów identyfikowane są również poprzez analizę:

- wniosków, zarzutów i protestów składanych w szczególnych procedurach planowania przewidzianych prawem,
- opinii i ocen zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań,
- wniosków i ocen zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym,
- skarg i wniosków przekazywanych w trybie określonym w rozdziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego,
- wniosków, opinii i ocen przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- opinii i ocen przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem.

Zapoznanie pracowników z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług odbywa się poprzez system komunikacji wewnętrznej, informowanie pracowników o zmianach w dokumentacji Urzędu oraz o wymaganiach dotyczących standardów obsługi klienta.

### **7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Przegląd wymagań dotyczących usługi ma zapewnić, że przed przystąpieniem do jej realizacji zostanie zweryfikowana możliwość zgodnego z przepisami prawa, skutecznego i terminowego



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

zrealizowania usługi Urzędu.

Przegląd ten ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi, a zwłaszcza na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia Usługi.

Wymagane wnioski oraz formularze, druki i wzory, niezbędne do dostarczenia na okoliczność zainicjowania świadczenia usługi, zostały umieszczone na stronach internetowych Urzędu.

Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację poszczególnych rodzajów usług są odpowiedzialni za okresowe (nie rzadziej niż raz w roku) weryfikowanie aktualności i zgodności z przepisami prawa udostępnionych informacji o sposobach świadczenia usługi oraz ich aktualizacji, ponadto w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa na bieżąco prowadzona jest analiza zgodności tych dokumentów z podstawą prawną.

Wszystkie usługi realizowane w Urzędzie, na każdym etapie realizacji poddawane są weryfikacji, akceptacji, przeglądom, kontroli i ewentualnym działaniom korekcyjnym, korygującym lub zapobiegawczym.

### **7.2.3 Komunikacja z klientem**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.*

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem, a jego klientami wdrożono odpowiednie rozwiązania organizacyjne umożliwiające sprawne prowadzenie komunikacji w zakresie realizowanych zadań publicznych. Do rozwiązań tych należą:

- a) udzielanie informacji bezpośredniej przez pracowników,
- b) umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyj-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- nich,
- c) udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych Urzędu,
  - d) udostępnianie informacji na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej zgodnie z zapisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112 poz. 1198, z późn. zm.),
  - e) stałe terminy przyjmowania interesantów przez Starostę Powiatu Brzeskiego oraz przez pracowników – w godzinach pracy Urzędu; ponadto Klienci mogą zgłaszać swoje uwagi i wnioski bezpośrednio w Urzędzie w godzinach pracy lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej,
  - f) organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów; o sposobie składania i przyjmowania skarg i wniosków informuje tablica w podstawowym punkcie kancelaryjnym,
  - g) wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych,
  - h) system zbierania informacji zwrotnej o poziomie zadowolenia klientów udostępniony na stronie internetowej Urzędu.

#### **7.4 Zakupy**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

Dokonywanie zakupów w Urzędzie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. — Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.). Przepisom zawartym w ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Urząd. W celu jednolitego określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z podziałem zastosowanym w ustawie,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

na zamówienia których równowartość przekracza kwotę 14 000 euro i na te, których równowartość nie przekracza tej kwoty) w Urzędzie wprowadzono wewnętrzne uregulowania określające sposób realizacji działań wynikających z postanowień ustawy, w tym i wzory dokumentów.

Realizacja procesu zakupów zarówno w tzw. trybie ustawowym, jak i pozaustawowym odbywa się w sposób zapewniający zachowanie zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji, równego traktowania dostawców, bezstronności i obiektywności oraz zasad oszczędności i uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.

Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Urząd. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców lub dostawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy/wykonawcy, który spełnia wymagania, a jego oferta zostaje uznana za najkorzystniejszą według wcześniej przyjętych kryteriów oceny. Wyniki oceny wykonawców i ich ofert są dokumentowane i przechowywane wraz z pozostałą dokumentacją prowadzonych postępowań.

Potwierdzanie prawidłowości wykonania dostawy lub usługi odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w dostawie lub usłudze są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą lub dostawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości.

Nadzór nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Urzędu wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia lub dostawy.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **7.5 Produkcja i dostarczanie usługi**

### **7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Zasady realizacji usług określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz aktami kierownictwa wewnętrznego. Przestrzeganie przez pracowników ww. zasad zapewnia właściwą realizację procesów oraz usług mających zastosowanie do zidentyfikowanych procesów.

Celem realizacji procesów zidentyfikowanych w SZJ jest uzyskanie ich powtarzalności. Sformułowanie to ma również odniesienie do powtarzalności świadczonych przez Urząd usług oraz nadzoru nad ich realizacją.

W Urzędzie realizacja usług odbywa się w sposób nadzorowany. Działania realizowane przez Urząd zostały pogrupowane na procesy, które zostały opomiarowane a ich przebieg jest monitorowany zgodnie z przyjętymi zasadami określania mierników i wskaźników dla procesów. Ponadto w ramach realizowanych procesów zdefiniowano mające zastosowanie wymagania prawne oraz dokumenty wewnętrzne określające wymagania do realizacji procesu, które przekładane są na usługi świadczone w ramach tych procesów. Odpowiedzialnymi za monitorowanie realizacji procesów są wyznaczeni właściciele procesów oraz kierownicy komórek organizacyjnych w ramach ustanowionych mierników i wskaźników przypisywanych do poszczególnych komórek organizacyjnych.

Właściwości usług Urzędu zostały określone w przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Są one rozpowszechniane zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami w zakresie publikacji wewnętrznych aktów prawnych w oparciu o postanowienia procesu „Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez orga-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

ny powiatu i starostę”.

W sposób szczegółowy nadzorowanie realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) samokontrolę prowadzoną przez pracowników oraz bieżącą weryfikację prac podległych pracownikom prowadzoną przez kierowników komórek organizacyjnych;
- 2) monitorowanie w ramach określonego w aktach kierownictwa wewnętrznego systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego:
  - a) bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną, sprawowaną przez kierownictwo oraz kierowników komórek organizacyjnych Urzędu,
  - b) kontrolę następczą przeprowadzaną przez pracowników Wydziału Organizacyjno-Prawnego;
- 3) pomiar i ocenę skuteczności procesów w ramach przeglądu zarządzania oraz w trybie określonym przez właścicieli procesów dla monitorowania wskaźników,
- 4) audyty wewnętrzne SZJ, w szczególności w ramach zatwierdzonego planu audytów;
- 5) kontrole zewnętrzne prowadzone przez uprawnione podmioty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

W Urzędzie prowadzona jest identyfikacja usługi m.in. poprzez wprowadzony system identyfikacji przyjmowanych dokumentów i ich rozpowszechniania w Urzędzie. Działania te realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności opierając się o postanowienia rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Identyfikacja jest prowadzona w oparciu o nadawanie dokumentom znaków spraw zawierających oznaczenie komórki organizacyjnej i symbol kwalifikacyjny



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt.

Status realizacji usług oraz dokumentów jest określany za pomocą wpisów, podpisów lub pieczęci w stosownych rejestrach.

#### **7.5.4 Własność klienta**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

W Urzędzie identyfikuje się własność klienta, którą mogą stanowić przede wszystkim dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty, które są wymagane przepisami prawa (np. zdjęcia, dokumentacja projektowa dostarczana przez interesanta). Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z postanowieniami rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Ponadto dla własności w postaci danych osobowych stosowane są wymagania określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.).

Pracownicy, którzy pracują na stanowiskach, gdzie przetwarzane są dane osobowe, otrzymują i podpisują upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Powierzona własność klienta podlega nadzorowaniu przez pracowników prowadzących sprawę i przechowywana jest w aktach sprawy oraz zabezpieczana przed nieuprawnionym dostępem osób postronnych.

W przypadku zniszczenia bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient w miarę możliwości powinien być poinformowany. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron w tym zakresie, przechowywane są w aktach sprawy.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### **7.5.5 Zabezpieczanie usługi**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.*

Urząd zapewnia, że usługa wraz z dokumentacją jej dotycząca jest zabezpieczana podczas całego procesu jej realizacji, od momentu przyjęcia wniosku od klienta, poprzez proces rozpatrywania sprawy do momentu jej zakończenia i archiwizacji.

Działania związane z zabezpieczaniem usługi są ściśle określone w obowiązujących przepisach prawa oraz zgodnie z nimi realizowane. Do niniejszego zagadnienia zastosowanie mają następujące akty normatywne:

- a) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.) i rozporządzenia wykonawcze,
- b) ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228) i rozporządzenia wykonawcze,
- c) rozporządzenie IK, JRWA oraz IAZ.

Zapewnia się, że dokumentacja sprawy jest zabezpieczona przed nieuprawnionym dostępem poprzez ograniczanie do niej dostępu osób nieuprawnionych, przechowywanie dokumentacji w szafach zamykanych na klucz, przechowywanie dokumentacji w wersji elektronicznej w systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępowymi. Korespondencja kierowana do klienta jest przekazywana, w tym w razie potrzeby pakowana, w sposób zapewniający jej zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty jej jakości.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

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

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów.*

Wyposażenie pomiarowe używane w Urzędzie jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez wyznaczonych pracowników Urzędu.

Nadzorowaniu w ramach SZJ podlega wyposażenie do monitorowania i pomiarów, które jest potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności usługi z określonymi wymaganiami.

W Urzędzie zidentyfikowano wyposażenie (w tym urządzenia) do monitorowania i pomiarów oraz ustalono odpowiedzialność za ich nadzorowanie.

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

### **8.1 Postanowienia ogólne**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

W Urzędzie zostały zaplanowane oraz wdrożone działania w zakresie prowadzenia monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebne do:

- a) wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług publicznych,
- b) zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami wewnętrznymi, jak również wymaganiami normatywnymi,
- c) ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Zdefiniowane zostały następujące metody pomiaru i analizy działań Urzędu:

- a) kontrole wewnętrzne i zewnętrzne,
- b) audyty wewnętrzne SZJ, mające na celu wykazanie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- c) przeglądy zarządzania,
- d) okresowe monitorowanie i analizowanie wyników mierników i wskaźników procesów,
- e) badanie satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych,
- f) analiza skarg i wniosków.

## **8.2 Monitorowanie i pomiary**

### **8.2.1 Zadowolenie klienta**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.*

W Urzędzie ustalone zostały metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klientów, określające poziom spełnienia ich oczekiwań dotyczących realizowanych usług. Do metod pozyskiwania tych informacji należą:

- a) analiza satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług, prowadzona na podstawie wyników ankiet przeprowadzanych w narzędziu informatycznym udostępnianym na stronach Urzędu,
- b) analiza skarg i wniosków,
- c) wyniki spotkań kierownictwa Urzędu z mieszkańcami.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Zebrane w ten sposób informacje są poddawane kompleksowej analizie i na jej podstawie wprowadzane są działania doskonalące realizację usług w powiązaniu z uzyskanymi informacjami dotyczącymi tych usług. Kompleksowe zestawienie dotyczące informacji zwrotnej od klientów omawiane jest na przeglądzie zarządzania.

## **8.2.2 Audyt wewnętrzny**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

W celu określenia odpowiedzialności i wymagań dotyczących planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ, sporządzania zapisów i przedstawiania wyników audytów oraz oceny skuteczności SZJ i jego procesów — wprowadzono w Urzędzie tabelę opisu procedury „Ocena systemu zarządzania”. Procedura określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ.

Ponadto dla sprawnego funkcjonowania i realizacji audytów wewnętrznych SZJ określono wymagania dla osób pełniących funkcję audytora SZJ oraz zasady ich powoływania. Przestrzeganie wspomnianych zasad ma zagwarantować profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów wewnętrznych SZJ. Zasady te zostały opisane w przedmiotowej tabeli opisu procedury. Starosta powołał audytorów SZJ, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

Dokumentowanie wyników audytów wewnętrznych SZJ odbywa się w narzędziu informacyjnym, które umożliwia prowadzenie bieżącego nadzoru nad realizacją planu audytów.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

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

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w SZJ został określony indywidualnie dla każdego z procesów w tabelach opisów procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik, jak również wartości oczekiwanych i dopuszczalnych. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomaganie, przebiegu i monitorowania procesów.

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco, w trakcie aktualizacji danych bazowych mierników oraz kompleksowo dla okresu sprawozdawczego w trakcie przeglądów zarządzania.

W przypadku stwierdzenia odstępstw od zaplanowanych wartości dla poszczególnych procesów i ich mierników, ustalane są ich przyczyny oraz podejmowane są odpowiednie działania korygujące dokumentowane w karcie miernika.

Monitorowanie mierników prowadzone jest z wykorzystaniem portalu DGA BPM, który umożliwia bieżące elektroniczne raportowaniem do właściciela procesu o ich wynikach.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi.*

W Urzędzie ustalony został sposób monitorowania realizowanych usług celem zapewnienia ich realizacji w warunkach nadzorowanych oraz osiągnięcia zaplanowanych wyników określonych w obowiązujących przepisach prawnych dotyczących ich wykonania, jak również wymaganiach klienta. Monitorowanie realizacji usług prowadzone jest poprzez:

- a) audyty wewnętrzne, w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,
- b) system nadzoru i kontroli wewnętrznej (funkcjonalnej i następczej),
- c) audyty wewnętrzne SZJ, w trybie i na zasadach określonych w tabeli opisu procedury „Ocena systemu zarządzania”,
- d) kontrole zewnętrzne,
- e) bieżący nadzór kierownika komórki organizacyjnej nad działalnością podległych mu pracowników oraz weryfikację i akceptację wydawanych dokumentów, jak również bieżącą analizę terminowości realizowanych zadań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli w trakcie podejmowanych działań zostaną stwierdzone nieprawidłowości, ustalane są ich przyczyny, a następnie podejmowane są odpowiednie działania korygujące, umożliwiające ich usunięcie. Działania te są dokumentowane i przechowywane zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### **8.3 Nadzór nad usługą niezgodną**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi.*

Nadzór nad usługą niezgodną prowadzony jest w oparciu o tabelę opisu procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej w trakcie jej realizacji, zanim wyniki jej wykonania zostaną dostarczone klientowi podejmowane są działania opisane w ww. procedurach. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

Celem prowadzenia nadzoru nad usługą niezgodną jest niedopuszczenie do dostarczenia wyników jej realizacji klientowi np. wydana decyzja administracyjna w oparciu o niekompletną dokumentację sprawy, która wykrywana jest zanim decyzja zostanie dostarczona klientowi.

W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej, kierownik komórki organizacyjnej, w której identyfikowana jest dana sytuacja, podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu z wykrytym zdarzeniem. W pierwszej kolejności podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie stwierdzonej nieprawidłowości. Jeżeli jest to niemożliwe zezwala na zakończenie świadczenia usługi po wcześniejszym uzgodnieniu sposobu eliminacji stwierdzonej nieprawidłowości.

Jeżeli zaistnieje sytuacja, w której pomimo prowadzonego nadzoru nad realizacją usługi, dojdzie do niewłaściwego jej zrealizowania np. wydanie aktu normatywnego powołującego się na niewłaściwą podstawę prawną lub przygotowanego w sposób niezgodny z podstawą prawną, podejmowane są odpowiednie działania korekcyjne i korygujące adekwatne do skutków zidentyfikowanej niezgodności. W odniesieniu do tych sytuacji należy uruchomić działania określone w tabeli opisu procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem w przytoczonych dokumentach.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## 8.4 Analiza danych

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie wiarygodności sprawozdań.*

W Urzędzie prowadzona jest analiza danych, wynikających z realizowanych zadań publicznych. Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- a) wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych,
- b) wyniki kontroli i audytów wewnętrznych i zewnętrznych oraz audytów wewnętrznych SZJ,
- c) wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu,
- d) informacje od kierowników komórek organizacyjnych dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami,
- e) wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących i zapobiegawczych,
- f) wyniki realizacji zamówień publicznych oraz w współpracy z dostawcami i wykonawcami.

Uzyskane wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad kierownictwa oraz zbiorczo omawiane są podczas przeglądu zarządzania. Celem analizy jest wykazanie skuteczności funkcjonowania zidentyfikowanych procesów oraz ich ciągłej przydatności, jak również identyfikacja możliwości prowadzenia działań doskonalących skuteczność funkcjonowania procesów oraz dążenie do jak najlepszych wyników funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## **8.5 Doskonalenie**

### **8.5.1. Ciągłe doskonalenie**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Kierownictwo Urzędu określiło szereg zadań oraz mechanizmów, których wykonanie służy doskonaleniu organizacji. Wdrożono Politykę Jakości, mechanizmy stosowania celów dotyczących jakości, audyty wewnętrzne SZJ, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd zarządzania.

### **8.5.2. Działania korygujące**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.*

Działania korygujące to działania:

- a) podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji,
- b) podejmowane w celu zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.

Korekcją zaś nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, nie zaś jej przyczyny, dlatego zaleca się aby w przypadku stwierdzenia niezgodności podejmować również działania korygujące, które wyeliminują źródło nieprawidłowości.

Zasady podejmowania działań korygujących i korekcyjnych w odniesieniu do zidentyfikowanych, w trakcie audytów wewnętrznych SZJ lub podczas bieżącej pracy, niezgodności zostały opisane w tabeli opisu procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Osoba odpowiedzialna za zidentyfikowaną niezgodność, odpowiedzialna jest za terminowe wdrożenie działań eliminujących przyczyny niezgodności. Działania korygujące dostosowywane są do skutków, jakie mogą wywołać stwierdzone niezgodności.

### **8.5.3. Działania zapobiegawcze**

*Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zarządzania ryzykiem.*

Działania zapobiegawcze to działania:

- a) podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności (zagrożenia) lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney,
- b) podejmowane w celu zapobieżenia wystąpieniu w przyszłości niezgodności, której dotąd nie było.

Identyfikacja zagrożeń prowadzona jest w oparciu o tabelę opisu procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Zagrożenia zidentyfikowane w bieżącej działalności Urzędu powinny być rozpatrywane pod kątem ryzyk jakie mogą powodować dla procesów i być uwzględniane w procesie analizy ryzyka. W celu wyeliminowania przyczyn zidentyfikowanych zagrożeń wystąpienia niezgodności uruchamiane są przez kierowników komórek organizacyjnych, w których zagrożenie wystąpiło, odpowiednie działania zapobiegawcze. Działania te realizowane są w terminach określonych przez kierowników komórek organizacyjnych. Tryb ten został opisany w odpowiedniej części tabeli opisu procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Zbiorczo wyniki wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych podlegają omówieniu podczas narady kierownictwa pełniącej funkcję przeglądu zarządzania.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Brzegu – wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## 9. Lista procedur w ramach procesów

- 9.1. Proces: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę
- 9.1.1 Procedura: Zarządzanie dokumentacją i zapisami
- 9.2. Proces: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
- 9.2.1 Procedura: Oceny systemu zarządzania
- 9.2.2 Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze
- 9.3 Proces: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych
- 9.4 Proces: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi
- 9.5 Proces: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
- 9.6 Proces: Zarządzanie komunikacją
- 9.7 Proces: Zarządzanie ryzykiem

<b>Nr wydania</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 1. procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 3 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 3 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **TABELA OPISU 1. PROCESU:**

## **Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę**

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	1. Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę
<b>Właściciel procesu</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie wykonywania obowiązków pracowniczych w ramach realizacji zadań publicznych Urzędu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym wewnętrznymi aktami normatywnymi i prawnymi Urzędu, poprzez: — przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, — projektowanie aktów prawa miejscowego oraz aktów kierownictwa wewnętrznego zgodnie z zasadami techniki prawodawczej, — spełnienie właściwych wymagań określonych w aktach kierownictwa wewnętrznego Urzędu.
<b>Przedmiot i zakres procesu</b>	Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z: — przygotowaniem i wydawaniem aktów prawa miejscowego oraz aktów kierownictwa wewnętrznego przez organy Powiatu oraz Starostę, — przestrzeganiem działań wynikających z instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych — przygotowaniem planów działania Urzędu w zakresie projektowania i wydawania aktów prawnych organów Powiatu oraz Starosty.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 1. procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 3 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym samodzielne stanowiska pracy.
<b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b>	<p>— ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.),</p> <p>— ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2000 r. nr 98 poz. 1071, z późn. zm.),</p> <p>— rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.),</p> <p>— rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie „Zasad techniki prawodawczej” (Dz. U. Nr 100, poz. 908),</p> <p>— Statut Powiatu Brzeskiego stanowiący załącznik do uchwały Nr V/12/99 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 28 stycznia 1999 r. w sprawie uchwalenia Statutu Powiatu Brzeskiego (Dz. Urz. Woj. Op. z 2008 r. Nr 81, poz. 2007, z późn. zm.),</p> <p>— uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r.</p> <p>— Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.),</p> <p>— Polityka Jakości Urzędu, której wydanie nr 1 wprowadzono załącznikiem nr 1 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością,</p> <p>— zarządzenie Nr 15/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 8 maja 2012 r. w sprawie obiegu dokumentacji (z późn. zm.),</p> <p>— zapisy dotyczące działań korekcyjnych, zapobiegawczych, korygujących,</p> <p>— zasoby niezbędne do realizacji procesu: zbiory danych przechowywane w intranecie, dostęp do ePUAP, poczta elektroniczna, LEX, zasoby pracowników spełniających wymagania kwalifikacyjne określone dla Urzędu.</p>
<b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b>	<p>Procedura: Zarządzanie dokumentacją i zapisami</p> <p><i>Dokumenty przywołane:</i></p> <p><i>Odwolania zewnętrzne:</i></p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 1. procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy powiatu i starostę wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 3 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar zgodności uchwał Rady Powiatu z prawem Właściciel celu: Irena Kokocińska Miernik celu: Poziom zgodności uchwał Rady Powiatu z prawem Definicja miernika: Iloraz liczby uchwał Rady Powiatu uznanych za nieważne do łącznej liczby uchwał podjętych, w ostatnim pełnym kwartale Interwał: Kwartalnie Wartość oczekiwana: 0 - 0 Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego właściciela. <i>Załączone pliki:</i></p>
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego: Irena Kokocińska
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 2. procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 2. PROCESU:

## Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	2. Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
<b>Właściciel procesu</b>	Sekretarz Powiatu Brzeskiego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	Celem niniejszego procesu jest wyznaczanie celów ukierunkowanych na poprawę jakości świadczonych usług publicznych oraz zadań związanych z rozwojem Powiatu oraz efektywne i skuteczne dążenie do ich realizacji, poprzez realizację następujących zadań: 1) wprowadzenie systemu zapewniającego osiągnięcia wyznaczonych celów i zadań publicznych Urzędu w tym: — zapewnienie realizacji zakupów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, — nadzorowanie należytej realizacji zawartych umów z wykonawcami i dostawcami, — monitorowanie zasadności wydatkowania dochodów budżetu, — zapewnienie dokonywania wydatków budżetowych z zachowaniem zasad celowości i oszczędności, — nadzorowanie prowadzenia sprzedaży majątku lub jego likwidacji zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa — przeprowadzanie sprzedaży mienia powiatu oraz likwidacji majątku zgodnie z wymaganiami prawa,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 2. procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>— prawidłowe prowadzenie rozliczeń finansowych,</li> <li>— zwindykowanie należności,</li> <li>2) wdrożeniem działań naprawczych w wyniku przeprowadzenia kontroli przez organy zewnętrzne,</li> <li>3) określenie skutecznego monitoringu realizacji celów i zadań,</li> <li>4) zapewnienie prawidłowości oraz właściwej jakości pracy (np. zapobieganie uchybieniom i nieprawidłowościom skutkującym wnoszenia skarg na pracowników),</li> <li>5) realizowanie działań korygujących i zapobiegawczych,</li> <li>6) brak niezgodności między wyznaczonymi celami a stanem ich realizacji.</li> </ul>
<p><b>Przedmiot i zakres procesu</b></p>	<p>Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— monitorowaniem wyznaczanych celów i zadań w Urzędzie,</li> <li>— nadzorowaniem skuteczności monitorowania procesów,</li> <li>— planowaniem i prowadzeniem audytów i kontroli,</li> <li>— wyznaczaniem mierników i wskaźników dotyczących funkcjonujących procesów, wyznaczanych celów i zadań,</li> <li>— identyfikowaniem usług niezgodnych, niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności,</li> <li>— wskazywaniem i realizacją działań naprawczych i doskonalących (korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych),</li> <li>— prowadzeniem narad związanych z przeglądem skuteczności i efektywności wykonywania zadań przez komórki organizacyjne,</li> <li>— wskazywaniem kierunków doskonalenia pracy Urzędu w oparciu o zbierane i analizowane w urzędzie dane.</li> </ul> <p>Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym samodzielne stanowiska pracy, uczestniczące w wyznaczaniu i realizacji wyznaczanych celów i zadań.</p> <p>Nadzorem w ramach procesu objęte są:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— działania związane z prowadzeniem nadzoru nad zasadnością i prawidłowością wydatkowania środków publicznych, w tym zasady: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) wydatkowania środków publicznych, w tym udzielania zamówień, których równowartość nie przekracza kwoty 14 000 €, jak również tych których równowartość przekracza kwotę 14 000 €,</li> <li>b) prowadzenia sprzedaży mienia powiatu oraz likwidacją majątku,</li> <li>c) prowadzenia rozliczeń finansowych,</li> </ul> </li> </ul>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 2. procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>d) nadzorowania zawartych umów, e) windykacji należności.</p>
<p><b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b></p>	<p>— ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.), — ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.), — ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. — Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759, z późn. zm.), — Statut Powiatu Brzeskiego stanowiący załącznik do uchwały Nr V/12/99 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 28 stycznia 1999 r. w sprawie uchwalenia Statutu Powiatu Brzeskiego (Dz. Urz. Woj. Op. z 2008 r. Nr 81, poz. 2007, z późn. zm.), — uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r. — Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.), — Polityka Jakości Urzędu, której wydanie nr 1 wprowadzono załącznikiem nr 1 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością, — Księga Jakości Urzędu, której wydanie nr 1 wprowadzono załącznikiem nr 2 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością, — zarządzenie Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością, w zakresie, w jakim powołuje audytorów wewnętrznych SZJ, — zarządzenie Nr 36/2011 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 20 czerwca 2011 r. w sprawie kontroli zarządczej (z późn. zm.), — zarządzenie Nr 8/2007 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 12 lutego 2007 r. w sprawie udzielania zamówień publicznych (z późn. zm.), — tabela procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”, — tabela procedury „Ocena systemu zarządzania”, — wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania,</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 2. procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>— wytyczne normy PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania</li> <li>— zgłoszone incydenty, zagrożenia wystąpienia niezgodności oraz niezgodności,</li> <li>— wyniki kontroli organów zewnętrznych,</li> <li>— zasoby niezbędne do realizacji procesu: kompetencje w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych SZJ (przeszkoleni pracownicy posiadający certyfikaty audytorów wewnętrznych SZJ wg ISO 9001:2009) oraz kontroli i audytów wewnętrznych w rozumieniu przepisów o finansach publicznych, zasoby finansowe niezbędne do wykonania zaplanowanych celów i zadań, zewnętrzna firma audytowa.</li> </ul>
<b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b>	<p>Procedura: Ocena systemu zarządzania</p> <p><i>Dokumenty przywołane:</i></p> <p><i>Odwołania zewnętrzne:</i></p>
<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych</p> <p>Właściciel celu: Krzysztof Konik</p> <p>Miernik celu: Poziom efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych</p> <p>Definicja miernika: Iloraz liczby wewnętrznych i zewnętrznych kontroli i audytów, którym poddano Urząd w ostatnim pełnym kwartale, stwierdzających nieprawidłowości (niezgodności) do łącznej liczby takich kontroli i audytów</p> <p>Interwał: Kwartalnie</p> <p>Wartość oczekiwana: 0 - 0</p> <p>Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego Właściciela.</p> <p><i>Załączone pliki:</i></p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 2. procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 4 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Sekretarz Powiatu Brzeskiego: Krzysztof Konik
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 3. procesu: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 5 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 5 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 3. PROCESU:

## Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	3. Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych
<b>Właściciel procesu</b>	Skarbnik Powiatu Brzeskiego Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych, poprzez realizację następujących zadań: — funkcjonowanie systemu monitorowania prawidłowości przygotowywania sprawozdań poprzez wprowadzenie zasady 2 par oczu (przygotowane dane podlegają weryfikacji przez kierownika komórki organizacyjnej), — sporządzanie sprawozdań finansowych na podstawie zatwierdzonych ksiąg rachunkowych, — przygotowywanie terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa sprawozdań z działalności Urzędu, — przygotowywanie i zatwierdzenie sprawozdań z funkcjonowania procesów oraz wykonania celów i zadań przez komórki organizacyjne dla kierownictwa Urzędu, — przygotowywanie i zatwierdzanie sprawozdań z funkcjonowania kontroli zarządczej.
<b>Przedmiot i zakres procesu</b>	Przedmiotem niniejszego procesu są działania związane z: — przygotowaniem sprawozdań finansowych, — przygotowaniem sprawozdań z funkcjonowania procesów,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 3. procesu: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 5 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>— przygotowaniem sprawozdań dla kierownictwa Urzędu z realizacji celów i zadań przydzielonych komórkom organizacyjnym, — przygotowaniem sprawozdań z realizacji budżetu, — przygotowaniem sprawozdań z realizacji funkcjonowania kontroli zarządczej, — przygotowaniem sprawozdań z działalności Urzędu. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowiska urzędu uczestniczące w przygotowywaniu sprawozdań.</p>
<b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b>	<p>— ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.), — ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.), — ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2009 r. Nr 152, poz. 1223, z późn. zm.) — ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. — Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759, z późn. zm.), — rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 3 lutego 2010 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (Dz. U. Nr 20, poz. 103) — rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 marca 2010 r. w sprawie sprawozdań jednostek sektora finansów publicznych w zakresie operacji finansowych (Dz. U. Nr 43, poz. 247), — Statut Powiatu Brzeskiego stanowiący załącznik do uchwały Nr V/12/99 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 28 stycznia 1999 r. w sprawie uchwalenia Statutu Powiatu Brzeskiego (Dz. Urz. Woj. Op. z 2008 r. Nr 81, poz. 2007, z późn. zm.), — uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r. — Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.), — zarządzenie Nr 36/2011 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 20 czerwca 2011 r. w sprawie kontroli zarządczej (z późn. zm.), — obowiązki w zakresie terminowego oraz zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa składania sprawozdań.</p>
<b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b>	<p><i>Dokumenty przywołane: Odwołania zewnętrzne:</i></p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 3. procesu: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 5 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar terminowości sprawozdań z wykonywania zadań publicznych Właściciel celu: Iwona Krzysztofek Miernik celu: Poziom terminowości sprawozdań z wykonywania zadań publicznych Definicja miernika: Iloraz liczby sprawozdań, których Urząd nie złożył w terminie, do łącznej liczby sprawozdań, które zgodnie z przepisami prawa Urząd powinien złożyć, w ostatnim pełnym kwartale Interwał: Kwartalnie Wartość oczekiwana: 0 - 0 Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego Właściciela. <i>Załączone pliki:</i></p>
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Skarbnik Powiatu Brzeskiego: Iwona Krzysztofek
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 4. procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 6 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 6 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 4. PROCESU:

## Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	4. Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi
<b>Właściciel procesu</b>	Skarbnik Powiatu Brzeskiego Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie zgodnego prawem, efektywnego, terminowego zarządzania mieniem Powiatu w tym gospodarowania środkami finansowymi i prawami niemajątkowymi Powiatu, poprzez realizację następujących zadań: 1) niedopuszczanie do wystąpienia strat w majątku jednostki, spowodowanych np. dostępem osób nieuprawnionych czy brakiem systemu odpowiedzialności materialnej z tytułu powierzonego mienia, 2) skuteczne nadzorowanie informacji chronionych (informacje niejawne, tajemnica skarbową, dane osobowe) poprzez: — realizację postanowień polityki bezpieczeństwa informacji, zapewniającej odpowiednie zabezpieczenie informacji, systemów informatycznych i dokumentów, — zabezpieczenie systemów informatycznych przed nieuprawnionym dostępem, — zabezpieczenie danych i dokumentów przed nieuprawnionym dostępem, — ustanowione strefy dostępu. 3) zapewnienie terminowości realizacji umów i porozumień, odpowiednio cywilnoprawnych lub publicznoprawnych, zawartych przez Powiat za pośrednictwem Urzędu, oraz zarządzanie tymi umowami i porozumieniami poprzez bieżące prowadzenie ich rejestrów,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 4. procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 6 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>4) prawidłowe ustanowienie i realizacja polityki rachunkowości, 5) sprawne zabezpieczenie fizyczne Urzędu, 6) zapewnienie spełniania wymagań prawnych poprzez infrastrukturę techniczną Urzędu, 7) zapewnienie celowego i oszczędnego wydatkowania środków publicznych, 8) zapewnienie określenia uprawnień do zasobów Urzędu, 9) prawidłowe prowadzenie ewidencji środków trwałych, 10) nadzór nad powierzonym mieniem Powiatu.</p>
<p><b>Przedmiot i zakres procesu</b></p>	<p>Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z: — określeniem zasad zarządzania uprawnieniami dostępowymi do zasobów Urzędu, — zapewnieniem bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Urzędzie, — zapewnieniem ochrony fizycznej Urzędu, — prowadzeniem ewidencji środków trwałych, — zapewnieniem nadzoru nad zawieranymi umowami cywilnoprawnymi oraz publicznoprawnymi zawartymi przez Powiat Brzeski za pośrednictwem Urzędu, — zapewnieniem ochrony przed utratą lub zniszczeniem powierzonego mienia. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym samodzielne stanowiska pracy, zarządzające mieniem powiatu.</p>
<p><b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b></p>	<p>— ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.), — ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.), — ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.), — ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228), — ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2009 r. Nr 152, poz. 1223, z późn. zm.), — ustawa z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (Dz. U. z 2005 r. Nr 145, poz. 1221, z późn. zm.), — rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 1 lutego 2010 r. w sprawie przeprowadzania i dokumentowania audytu wewnętrznego (Dz. U. Nr 21, poz. 108), — rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 25 października 2010 r. w sprawie</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 4. procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 6 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>zasad rachunkowości oraz planów kont dla organów podatkowych jednostek samorządu terytorialnego (Dz. U. Nr 208, poz. 1375),</p> <p>— rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 5 lipca 2010 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz planów kont dla budżetu państwa, budżetów jednostek samorządu terytorialnego, jednostek budżetowych, samorządowych zakładów budżetowych, państwowych funduszy celowych oraz państwowych jednostek budżetowych mających siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. Nr 128, poz. 861, z późn. zm.),</p> <p>— Statut Powiatu Brzeskiego stanowiący załącznik do uchwały Nr V/12/99 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 28 stycznia 1999 r. w sprawie uchwalenia Statutu Powiatu Brzeskiego (Dz. Urz. Woj. Op. z 2008 r. Nr 81, poz. 2007, z późn. zm.),</p> <p>— uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r. — Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.),</p> <p>— zarządzenie Nr 45/2010 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 31 grudnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia zasad rachunkowości (z późn. zm.),</p> <p>— zarządzenie Nr 14/2011 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 lutego 2011 r. w sprawie instrukcji obiegu i kontroli dokumentów księgowych (z późn. zm.),</p> <p>— zarządzenie Nr 12/2011 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 15 lutego 2011 r. w sprawie instrukcji inwentaryzacyjnej Starostwa Powiatowego w Brzegu,</p> <p>— polityka bezpieczeństwa oraz instrukcja zarządzania systemem informatycznym, określone w zarządzeniu Nr 2/2009 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 16 stycznia 2009 r. w sprawie ochrony danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Brzegu,</p> <p>— plan zabezpieczenia fizycznego obiektów Urzędu,</p> <p>— licencje oprogramowania,</p> <p>— plan określenia stref dostępu,</p> <p>— plan przeprowadzenia przeglądów obiektów Urzędu,</p> <p>— plan zapewnienia zgodności z wymaganiami ochrony przeciwpożarowej,</p> <p>— zasoby niezbędne do realizacji procesu: zabezpieczenia techniczne obiektów Urzędu, oprogramowanie wspomagające prowadzenie rozliczeń finansowych, zabezpieczenia systemów informatycznych, serwery i infrastruktura IT, książki obiektów budowlanych zarządzanych przez Urząd.</p>
<p><b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b></p>	<p><i>Dokumenty przywołane:</i></p> <p><i>Odwołania zewnętrzne:</i></p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 4. procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 6 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar terminowości inwentaryzacji Właściciel celu: Irena Kokocińska Miernik celu: Poziom terminowości inwentaryzacji Definicja miernika: Iloraz liczby inwentaryzacji, których nie przeprowadzono lub nie zakończono w Urzędzie, do łącznej liczby inwentaryzacji, które zgodnie z przepisami prawa należało przeprowadzić, w ostatnim zakończonym roku kalendarzowym Interwał: Rocznie Wartość oczekiwana: 0 - 0 Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego właściciela. <i>Załączone pliki:</i></p>
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego: Irena Kokocińska
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 5. procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 7 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 7 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 5. PROCESU:

## Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	5. Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
<b>Właściciel procesu</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie wśród pracowników Urzędu prawidłowego naboru, doskonalenia zawodowego, warunków pracy i płacy oraz etycznego zachowania poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapobieganie mobbingowi,</li> <li>- eliminacja przypadków działania w sytuacji konfliktu interesów, zarówno wewnątrz jednostki (relacji podległości między osobami spokrewnionymi), jak i z podmiotami zewnętrznymi,</li> <li>- zatrudnianie pracowników spełniających zdefiniowane wymagania kompetencyjne na poszczególnych stanowiskach pracy,</li> <li>- zapewnienie rozwoju zawodowego poprzez system szkoleń oraz działań umożliwiających podnoszenia kwalifikacji oraz wiedzy pracowników Urzędu,</li> <li>- prowadzenie oceny skuteczności podejmowanych działań podnoszących kompetencje zawodowe oraz wiedzę pracowników,</li> <li>- prowadzenie okresowych ocen pracowniczych,</li> <li>- zapewnienie aktualnych i jednoznacznych opisów stanowisk pracy, zakresów odpowiedzialności i uprawnień pracowników oraz zastępstw pracow-</li> </ul>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 5. procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 7 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>ników na stanowiskach urzędniczych,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odzwierciedlenie wyników wartościowania stanowisk pracy w systemie wynagradzania,</li> <li>- zapewnienie świadomości odpowiedzialności i uprawnień oraz obowiązków pracownikom Urzędu wynikających z przepisów prawa.</li> </ul>
<b>Przedmiot i zakres procesu</b>	<p>Przedmiotem niniejszego procesu są działania związane z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prowadzeniem naboru pracowników,</li> <li>- organizacją służby przygotowawczej,</li> <li>- wprowadzaniem nowego pracownika do pracy,</li> <li>- określaniem zastępstw,</li> <li>- określaniem odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu, wymaganych kompetencji do realizacji zadań publicznych,</li> <li>- identyfikacją potrzeb w zakresie rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji i wiedzy pracowników,</li> <li>- realizacją potrzeb w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz wiedzy na stanowiskach pracy oraz prowadzeniem oceny skuteczności podjętych działań,</li> <li>- określeniem zasad etycznego postępowania,</li> <li>- wartościowaniem stanowisk pracy oraz prowadzeniem ocen pracowniczych,</li> <li>- obsługą kadrowo-płacową pracowników Urzędu,</li> <li>- zapewnieniem odpowiedniego środowiska pracy.</li> </ul> <p>Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym samodzielne stanowiska pracy.</p>
<b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. — Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, z późn. zm.),</li> <li>- ustawa dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458, z późn. zm.),</li> <li>- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398, z późn. zm.),</li> <li>- uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r. — Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjne-</li> </ul>





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 5. procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 7 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>go Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zarządzenie Nr 15/2009 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 5 maja 2009 r. w sprawie regulaminu wynagradzania w Starostwie Powiatowym w Brzegu (z późn. zm.),</li> <li>- zarządzenie Nr 33/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie opisów i wartościowania stanowisk pracy,</li> <li>- zarządzenie Nr 8/2009 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 12 lutego 2009 r. w sprawie regulaminu naboru urzędników Starostwa Powiatowego w Brzegu (z późn. zm.),</li> <li>- zarządzenie Nr 10/2009 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 10 marca 2009 r. w sprawie regulaminu służby przygotowawczej Starostwa Powiatowego w Brzegu (z późn. zm.),</li> <li>- zarządzenie Nr 32/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie pomiaru satysfakcji pracowników,</li> <li>- zarządzenie Nr 33/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie opisów i wartościowania stanowisk pracy,</li> <li>- upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Starostę i Zarząd Powiatu,</li> <li>- opisy stanowisk pracy określające wymagania kwalifikacyjne na stanowiskach pracy,</li> <li>- potrzeby pracowników w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz wiedzy na stanowiskach pracy,</li> <li>- wyniki badania satysfakcji pracowników Urzędu,</li> <li>- potrzeby w zakresie zatrudnienia nowych pracowników Urzędu,</li> <li>- zawarte umowy o pracę oraz umowy cywilnoprawne,</li> <li>- zasoby niezbędne do realizacji procesu: budżet wynagrodzeń pracowni-czych, budżet szkoleniowy, Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych Urzędu, środki na wydatki związane z podróżami służbowymi.</li> </ul>
<p><b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b></p>	<p><i>Dokumenty przywołane: Odwołania zewnętrzne:</i></p>
<p><b>Załączniki do procesu</b></p>	



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 5. procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 7 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar satysfakcji pracowników  Właściciel celu: Irena Kokocińska  Miernik celu: Poziom satysfakcji pracowników  Definicja miernika: Iloraz liczby kwestionariuszy pomiaru satysfakcji pracowników złożonych w ostatnim pełnym kwartale, w których na pytania inne niż personalizujące przeważają odpowiedzi A lub B, wskazujące na dodatnią satysfakcję, do łącznej liczby takich kwestionariuszy  Interwał: Kwartalnie  Wartość oczekiwana: 0 - 0.5  Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0.5</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego Właściciela.  Załączone pliki:</p>
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego: Irena Kokocińska
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 6. procesu: Zarządzanie komunikacją  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 8 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 8 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 6. PROCESU:

## Zarządzanie komunikacją

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	6. Zarządzanie komunikacją
<b>Właściciel procesu</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	<p>Celem niniejszego procesu jest zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy pracownikami Urzędu a klientami (interesantami) w zakresie realizacji zadań publicznych, poprzez realizację następujących działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wprowadzenie skutecznego wewnętrznego systemu obiegu informacji,</li> <li>- wprowadzenie skutecznego systemu obiegu informacji z podmiotami zewnętrznymi / jednostkami podległymi i nadzorowanymi,</li> <li>- zapewnienie aktualnych i zgodnych z przepisami prawa informacji zamieszczanych obowiązkowo lub fakultatywnie na stronie internetowej, w Biuletynie Informacji Publicznej, ePUAP lub sieci Intranet,</li> <li>- osiąganie akceptowalnych wyników badania satysfakcji klientów,</li> <li>- brak uzasadnionych skarg i wniosków związanych z niewłaściwą komunikacją Urzędu z klientem,</li> <li>- przeprowadzanie badania satysfakcji klientów Urzędu oraz pracowników Urzędu,</li> <li>- skuteczne i terminowe komunikowanie zmian w aktach normatywnych pracownikom Urzędu.</li> </ul>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 6. procesu: Zarządzanie komunikacją*

*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 8 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<p><b>Przedmiot i zakres procesu</b></p>	<p>Przedmiotem niniejszego procesu są działania związane z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- określeniem zasad komunikacji wewnętrznej, w tym zasad przekazywania dokumentów pomiędzy komórkami organizacyjnymi i stanowiskami w Urzędzie, jak również informacji dotyczących funkcjonowania procesów,</li> <li>- określeniem zasad komunikowania klientom informacji dotyczących pracy Urzędu oraz sposobu załatwiania spraw w Urzędzie,</li> <li>- określeniem zasad nadzorowania aktualności informacji komunikowanych na zewnątrz Urzędu,</li> <li>- określeniem zasad informowania pracowników Urzędu o zmianach w środowisku prawnym, w tym nadawanie statusów aktualności dokumentacji udostępnianej w wersji elektronicznej,</li> <li>- nadzorowaniem terminowości wprowadzania nowych zadań oraz istotnych zmian w Urzędzie wynikających z obowiązujących zmian w aktach normatywnych,</li> <li>- nadzorowaniem aktualności oraz zgodności z obowiązującymi wymaganiami prawnymi informacji na stronie internetowej Urzędu, w tym w BIP, Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowiska Urzędu.</li> </ul>
<p><b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.),</li> <li>- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.)</li> <li>- ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112, poz. 1198, z późn. zm),</li> <li>- rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz. U. Nr 10, poz. 68),</li> <li>- rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.),</li> <li>- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),</li> <li>- uchwała Nr VIII/61/07 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 24 maja 2007 r.</li> </ul>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 6. procesu: Zarządzanie komunikacją  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 8 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	<p>— Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzegu (w brzmieniu określonym uchwałą Nr II/9/10 Rady Powiatu Brzeskiego z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie tekstu jednolitego regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Brzegu, z późn. zm.),</p> <p>- zarządzenie Nr 30/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie elektronicznej komunikacji wewnętrznej,</p> <p>- zarządzenie Nr 31/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie pomiaru satysfakcji klientów</p> <p>- zarządzenie Nr 32/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 września 2012 r. w sprawie pomiaru satysfakcji pracowników,</p> <p>- zarządzenie Nr 20/2003 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 14 lipca 2003 r. w sprawie wykonania przepisów o Biuletynie Informacji Publicznej</p> <p>- norma PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością — Wymagania pkt. 5.5.3, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1,</p> <p>- zasoby niezbędne do realizacji procesu: LEX, Strona Biuletynu Informacji Publicznej, ePUAP, elektroniczna skrzynka podawcza, poczta elektroniczna, sieć telefoniczna, internet, intranet, system SIDAS EZD.</p>
<b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b>	<p><i>Dokumenty przywołane:</i></p> <p><i>Odwolania zewnętrzne:</i></p>
<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar satysfakcji klientów Właściciel celu: Irena Kokocińska Miernik celu: Poziom satysfakcji klienta Definicja miernika: Iloraz liczby kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klientów, w których na pytania inne niż personalizujące przeważa odpowiedź 3 lub niższa, nie wskazująca na odczuwanie satysfakcji, do łącznej liczby takich kwestionariuszy, złożonych w ostatnim pełnym kwartale Interwał: Kwartalnie Wartość oczekiwana: 0 - 0.5 Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0.5</p>
<b>Ryzyka</b>	Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 6. procesu: Zarządzanie komunikacją  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 8 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

	w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego Właściciela.
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Naczelnik Wydziału Organizacyjno-Prawnego: Irena Kokocińska
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu 7. procesu: Zarządzanie ryzykiem  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 9 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# TABELA OPISU 7. PROCESU:

## Zarządzanie ryzykiem

wydanie nr 1

<b>Numer i nazwa procesu</b>	7. Zarządzanie ryzykiem
<b>Właściciel procesu</b>	Sekretarz Powiatu Brzeskiego
<b>Cel procesu / wyjście z procesu</b>	<p>Celem niniejszego procesu jest zapewnienie osiągalności celów ustanowionych dla Urzędu oraz dla procesów zdefiniowanych i ustanowionych w Urzędzie, poprzez przeciwdziałanie zagrożeniom, które mogą wpłynąć negatywnie na ich osiągnięcie lub sprawne funkcjonowanie. Cel ten jest osiągany poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prowadzenie rejestru ryzyk,</li> <li>- ustanawianie i realizację planu postępowania z ryzykiem,</li> <li>- identyfikowanie zagrożeń w układzie procesowym,</li> <li>- szacowanie ryzyka,</li> <li>- budowanie świadomości pracowników Urzędu w zakresie prawdopodobieństwa oraz skutków wystąpienia ryzyk,</li> <li>- wprowadzanie odpowiednich działań mających na celu redukcję ryzyk,</li> <li>- regularne monitorowanie i przeglądanie ryzyk oraz procesu zarządzania ryzykiem,</li> <li>- realizowanie szkoleń wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa oraz działań mających na celu obniżenie poziomu prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożeń,</li> <li>- raportowanie z wdrażania środków minimalizacji ryzyka,</li> <li>- prowadzenie ocen realizacji planu postępowania z ryzykiem,</li> <li>- minimalizowanie prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka.</li> </ul>
<b>Przedmiot i zakres procesu</b>	<p>Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ustanowieniem kontekstu (zakresu),</li> <li>- szacowaniem ryzyka,</li> </ul>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

tabela opisu 7. procesu: Zarządzanie ryzykiem  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- akceptowaniem ryzyka,</li> <li>- postępowaniem z ryzykiem,</li> <li>- monitorowaniem i przeglądem,</li> <li>- informowaniem o ryzyku.</li> </ul> <p>Zakresem niniejszego procesu zostały objęte następujące funkcje i stanowiska w Urzędzie: Starosta, koordynator kontroli zarządczej, Zespół Kontroli, właściciele ryzyk, audytor wewnętrzny Urzędu.</p>
<b>Dokumenty / Wejścia do procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.)</li> <li>- komunikat Nr 23 Ministerstwa Finansów w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych,</li> <li>- „Zarządzanie ryzykiem w sektorze publicznym” – podręcznik wdrożenia systemu zarządzania ryzykiem w administracji publicznej w Polsce,</li> <li>- „Wytyczne w sprawie standardów kontroli wewnętrznej w sektorze publicznym”</li> <li>- przyjęte w 2004 r. przez Międzynarodową Organizację Najwyższych Organów Kontroli/Audytu (International Organization of Supreme Audit Institutions - INTOSAI),</li> <li>- „Zmienione Standardy Kontroli wewnętrznej służące skutecznemu zarządzaniu” Komisji Europejskiej przyjęte w 2007 r. [The Revised Internal Control Standard for Effective Management SEC (2007) 1341 appendix 1],</li> <li>- Polska Norma PN-ISO/IEC 27001:2007 - specyfikacja systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji,</li> <li>- Polska Norma PN-ISO/IEC 27005:2010 - zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji,</li> <li>- międzynarodowa norma ISO 31000:2009 - Risk management - Principles and guidelines,</li> <li>- zidentyfikowane zagrożenia,</li> <li>- tabela procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”,</li> <li>- zasoby niezbędne do realizacji procesu: wyznaczenie odpowiedzialności Zespołu Kontroli, właścicieli ryzyk, audytora wewnętrznego Urzędu,</li> <li>- narzędzia informatyczne: aplikacja wspomagająca prowadzenie oceny ryzyka.</li> </ul>
<b>Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu</b>	<p>nie dotyczy (dokument lub zarządzenie określające zasady zarządzania ryzykiem zostanie dopiero wdrożone zgodnie z wypracowanym modelem w zadaniu nr 5 projektu „Sprawny Samorząd”)</p> <p><i>Dokumenty przywołane:</i></p> <p><i>Odwolania zewnętrzne:</i></p>





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

tabela opisu 7. procesu: Zarządzanie ryzykiem  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

<b>Załączniki do procesu</b>	
<b>Sposób monitorowania procesu</b>	<p>Cel: Pomiar ryzyka realizacji zadań publicznych  Właściciel celu: Krzysztof Konik  Miernik celu: Poziomy ryzyka realizacji zadań publicznych  Definicja miernika: Iloraz liczby ryzyk, w których wartość ryzyka szczytowego jest wyższa od średniej lub pociąga za sobą poważne lub krytyczne skutki, do łącznej liczby ryzyk  Interwał: Rocznie  Wartość oczekiwana: 0 - 0  Wartość niedopuszczalna: &lt; 0 oraz &gt; 0</p>
<b>Ryzyka</b>	<p>Ryzyka dla procesu będą załączane po przeprowadzeniu analizy ryzyk w aplikacji zakupionej do zarządzania ryzykiem oraz wygenerowaniu pliku np. Excel i załączeniu do właściwego procesu przez jego właściciela  <i>Załączone pliki:</i></p>
<b>Odpowiedzialność za aktualizację karty</b>	Sekretarz Powiatu Brzeskiego: Krzysztof Konik
<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **TABELA OPISU PROCEDURY:**

## **Zarządzanie dokumentacją i zapisami**

wydanie nr 1

### **I. CEL PROCEDURY**

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznego zarządzania dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie w zakresie nadzoru nad dokumentami, jak również nadzoru nad zapisami potwierdzającymi skuteczne realizowanie zadań Urzędu.

### **II. PRZEDMIOT PROCEDURY**

Przedmiotem niniejszego dokumentu są działania związane z:

- wydawaniem dokumentów wewnętrznych regulujących skuteczne działanie urzędu
- wydawaniem dokumentów określających standardy realizacji usług (kart usług/tabel opisów procedur realizacji usług / formularzy własnych Urzędu niezbędnych do realizacji usługi)
- wprowadzaniem zmian do obowiązującej dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- nadzorowaniem zmian w obowiązujących przepisach prawa
- nadzorowaniem zapisów i danych.

Zakresem niniejszego dokumentu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, w tym



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

samodzielne stanowiska, podczas realizacji zadań wynikających z niniejszego dokumentu.

### **III. TERMINOLOGIA**

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- dokument – informacja i jej nośnik, który określa zasady postępowania, podlega zmianom (np. procedura, tabela opisu procedury, tabela opisu procesu, Księga Jakości, instrukcja, formularz, zarządzenie Starosty)
- procedura – mianem procedury określane są zarówno dokumenty tytułowane określeniem procedury, tabele opisów procedur jak i inne dokumenty wydawane w Urzędzie, które spełniają kryterium określające warunek definiowania przez dokument sposobu przeprowadzenia postępowania w ramach procesu. Procedura może być udokumentowana jak i nieudokumentowana (przyjęty w Urzędzie sposób postępowania nieopisany w dokumentach a powtarzalnie realizowany)
- instrukcja – dokument opisujący czynności do wykonania na stanowisku pracy i sposób ich wykonania, może uszczegóławiać czynności opisane w procedurze / tabeli opisu procedury, Polityce Jakości lub być niezależnym dokumentem obowiązującym w Urzędzie)
- zapis – możliwy do zweryfikowania dowód będący potwierdzeniem przeprowadzonych działań, dowód wykonania określonych działań lub osiągnięcia wyników. Zapisy nie podlegają zmianom (np. notatki, protokoły, wypełnione wnioski, dane wprowadzone w systemach informatycznych, uzupełnione rejestry).



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
1. Zgłosić potrzebę opracowania nowego dokumentu lub zmiany do dokumentu istniejącego	Pracownik Urzędu		Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	<p>1. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić potrzebę wprowadzenia zmiany w dokumentacji procesów Systemu Zarządzania Jakością.</p> <p>2. Zmiana może dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potrzeby opracowania nowego dokumentu</li> <li>- Potrzeby wprowadzenia zmiany do dokumentu już istniejącego</li> <li>- Potrzeby wprowadzenia zmiany na skutek zmian organizacyjnych lub zmian w obowiązujących przepisach prawa</li> <li>- Potrzeby aktualizacji dokumentacji w wyniku przeprowadzonego przeglądu dokumentacji</li> </ul> <p>3. Potrzebę należy zgłosić za pośrednictwem serwisu DGA BPM poprzez uruchomienie wniosku o zmianę, którego możliwość uruchomienia posiada każdy z pracowników Urzędu</p> <p>4. Jeżeli zmiana dotyczy stworzenia całkowicie nowych elementów Systemu Zarządzania Jakością, których nie można przypisać do któregoś z istniejących procesów, np. utworzenie nowego procesu, należy uruchomić wniosek o zmianę w systemie, który to wniosek trafi bezpośrednio do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.</p> <p>5. Jeżeli pracownik wnioskuję o zmianę, posiadając propozycję jej wprowadzenia, np. projekt dokumentu, ma możliwość załączenia tego projektu do elektronicznego wniosku.</p> <p>6. Pełnomocnik SZJ, wprowadzając zmiany wynikające ze: zmiany struktury organizacyjnej, zaleceń z przeglądu za-</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				rządzenia, zmian w przepisach prawa itp. nie zgłasza wniosków o zmianę tylko inicjuje proces wprowadzania nowej / zmienionej regulacji.
2. Opiniować wniosek o zmianę	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Właściciel procesu</li> <li>• Właściciel dokumentu</li> </ul>	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	Po przekazaniu dalej (w serwisie DGA BPM) wniosku o zmianę, otrzymuje go właściciel merytoryczny dokumentu, który zobowiązany jest to wyrażenia swojej opinii na temat wnioskowanej zmiany i zasadności jej wprowadzenia.
3. Podjąć decyzję w sprawie wprowadzenia zmiany w dokumentacji	Pełnomocnik SZJ	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	Zaopiniowany przez właściciela merytorycznego wniosek o zmianę przekazywany jest do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością celem podjęcia decyzji odnośnie jego wprowadzenia lub nie. Każdorazowo wnioskodawca otrzymuje komunikat o statusie złożonego wniosku. W przypadku akceptacji wniosku przez Pełnomocnika SZJ wyznacza on datę jego wprowadzenia oraz podejmuje decyzję o sposobie wprowadzenia zmiany do dokumentacji, postępując zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi Urzędu w tym zakresie.
4. Wprowadzić zmianę w dokumentacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik SZJ</li> <li>• Kierownik komórki organizacyjnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego</li> <li>• Standardy dokumentacji Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekt dokumentu (nowego / zmienionego)</li> <li>• Powiadomienie o dokumentacji, z którą należy się zapoznać</li> <li>• Rejestr zarządzeń Starosty</li> <li>• Dokument</li> </ul>	<p>1. Na podstawie zatwierdzonego wniosku o zmianę Pełnomocnik SZJ inicjuje proces wprowadzenia nowej/ zmienionej regulacji wewnętrznej.</p> <p>2. Za opracowanie kompleksowego projektu dokumentu do wprowadzenia w Urzędzie i przeprowadzenia jego konsultacji zgodnie przyjętym w odpowiednim zarządzeniu Starosty w sprawie obiegu dokumentacji, trybem postępowania odpowiedzialny jest kierownik komórki organizacyjnej wskazany do jego opracowania lub Pełnomocnik SZJ.</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				<p>3. Projekt nowego / zmienionego dokumentu wymaga uzyskania opinii merytorycznych, opinii prawnej oraz opinii Pełnomocnika SZJ (nie jest wymagana, jeżeli to Pełnomocnik koordynuje przygotowanie projektu dokumentu). Uwaga: podczas opiniowania dokumentu nowego należy zaznaczyć, w którym procesie należy dokument umieścić.</p> <p>4. Uzyskane opinie na temat dokumentu są dokumentowane.</p> <p>5. Starosta (jako kierownik Urzędu) wprowadza nowe / zmienione uregulowania prawne poprzez ich formalne zatwierdzenie.</p> <p>6. Każdy opracowywany w Urzędzie dokument powinien być zgodny ze standardami dokumentacji w Urzędzie.</p> <p>7. Wydane dokumenty dostarczane są do Wydziału Organizacyjno-Prawnego w formie elektronicznej.</p> <p>8. Dokumenty zmienione / nieaktualne wycofywane są z obiegu poprzez odpowiednie sformułowanie w zarządzeniu, określające które dokumenty tracą moc.</p> <p>9. Zatwierdzone dokumenty publikowane są w intranecie oraz wewnętrzne są odpowiednio wskazywane w procesach Systemu Zarządzania Jakością.</p>
5. Zapoznać się z nowymi/ zmienionymi dokumentami	Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Powiadomienie o dokumentacji, z którą należy się zapoznać</li> <li>• Dokument</li> </ul>	Zapoznanie z dokumentacją	Każdy pracownik zobowiązany jest do sukcesywnego zapoznawania się z nowymi dokumentami lub ze zmianami w dokumentach.
6. Archiwizować dokumenty nieaktu-	Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokument nieaktualny</li> </ul>	Dokumentacja archiwizacyjna	Dokumenty nieaktualne podlegają archiwizacji zgodnie z zasadami określonymi



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
alne		<ul style="list-style-type: none"> <li>rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.)</li> </ul>		<p>w obowiązujących przepisach prawa, ze szczególnym uwzględnieniem rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.).</p> <p>Jeżeli z jakichkolwiek powodów dokumenty nieaktualne miałyby być użytkowane w komórce organizacyjnej należy na nich nanieść widoczne oznaczenie „NIEAKTUALNE”.</p>
7. Nadzorować aktualność zewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akty prawne</li> <li>Zbiór aktów prawnych</li> </ul>		<p>1. Odpowiednie stanowiska pracy mają dostęp do programu komputerowego Lex, zawierającego zbiór aktów prawnych, ich teksty jednolite i ujednolicone, orzecznictwo, komentarze i wzory.</p> <p>2. Każdy pracownik ma obowiązek nieodpłatnego korzystania z stron internetowych, na których odpowiednie organy urzędowo udostępniają dzienniki urzędowe lub ogłaszane w nich akty prawne, oraz zapoznawania się z ich treścią, w szczególności na stronach: <a href="http://dziennikiurzedowe.gov.pl/">http://dziennikiurzedowe.gov.pl/</a> (wykaz dzienników urzędowych), <a href="http://dziennikustaw.gov.pl/">http://dziennikustaw.gov.pl/</a> (Dziennik Ustaw),</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				<p><a href="http://duwo.opole.uw.gov.pl/">http://duwo.opole.uw.gov.pl/</a> (Dziennik Urzędowy Województwa Opolskiego) i <a href="http://isap.sejm.gov.pl/">http://isap.sejm.gov.pl/</a> (System Informacji Prawnej Sejmu RP „ISAP”).</p> <p>3. Zbiór papierowo wydanych w latach 1999—2010 Dzienników Ustaw, Monitorów Polskich i Dzienników Urzędowych Województwa Opolskiego znajduje się w Archiwum Zakładowym.</p> <p>4. Nadzór nad wykorzystywanymi tekstami aktów prawnych sprawuje każdy pracownik na swoim stanowisku pracy.</p> <p>5. Każdy pracownik ma obowiązek korzystania z aktualnych zbiorów aktów prawnych zgromadzonych w komputerowym programie prawnym Lex, na internetowych stronach dzienników urzędowych lub Systemu Informacji Prawnej Sejmu RP „ISAP” lub ze zbioru zgromadzonego w Archiwum Zakładowym.</p> <p>6. Każdy pracownik jest zobowiązany korzystać ze zbiorów aktów prawnych w trakcie realizacji zadań służbowych, dla zapewnienia zgodności wyników swojej pracy z wymaganiami aktualnych, obowiązujących przepisów.</p> <p>7. Pracownicy korzystający ze swojej własnej drukowanej lub elektronicznej kopii przepisów są zobowiązani do upewnienia się, że posiadają wydanie aktualne.</p>
8. Nadzorować aktualność wewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zarządzenia i uchwały</li> <li>• Rejestry zarządzeń i uchwał</li> </ul>	Zarządzenia i uchwały	<p>1. Nadzór nad wewnętrznymi aktami normatywnymi w postaci zarządzeń i uchwał prowadzony jest przez właściwe merytoryczne komórki organizacyjne Urzędu.</p> <p>2. O zmianach we wprowadzanych wewnętrznych aktach normatywnych pracownicy Urzędu są informowani za pośrednictwem intranetu, poczty elektro-</p>





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				<p>nicznej lub komunikatorem Jitsi.</p> <p>3. Akty wewnętrzne posiadają datę wydania oraz kolejny numer ewidencyjny nadawany zgodnie z rejestrem.</p> <p>4. Akty wewnętrzne wydawane są odpowiednio przez Starostę, Zarząd lub Radę Powiatu.</p> <p>5. Akty wewnętrzne podlegają ewidencji i nadzorowaniu w rejestrze odpowiednich uchwał lub zarządzeń.</p> <p>6. Rejestry uchwał Zarządu Powiatu i zarządzeń Starosty prowadzi Wydział Organizacyjno-Prawny. Rejestr uchwał Rady Powiatu prowadzi Biuro Rady Powiatu.</p>
9 Nadzorować zapisy tworzone w Urzędzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kierownik komórki organizacyjnej</li> <li>• Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.)</li> </ul>	Zapisy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za prawidłowe gospodarowanie zapisami w podległym obszarze zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami dotyczącymi wykonywanego zakresu zadań.</li> <li>2. Po okresie użytkowania / przechowywania zapisów wyznaczeni pracownicy dokonują ich archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.</li> <li>3. Udostępnienie zapisów pracownikom Urzędu wymaga zgody kierowników komórek organizacyjnych.</li> <li>4. Udostępnienie zapisów osobom spoza Urzędu wymagają zgody Starosty (jako kierownika Urzędu).</li> <li>5. Pracownicy wykonujący zadania w ramach powierzonych zakresów odpowiedzialności i uprawnień dokumentują ich wyniki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami obowiązującymi w Urzędzie, zachowując zasadę, że zapis powinien być rzetelny, zgodny ze stanem rzeczywistym, czytelny, datowany oraz autoryzowany.</li> </ol>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akty prawne</li> <li>• zarządzenia, uchwały, procedury, regulaminy, karty usługi / tabele opisów procedur realizacji usługi</li> </ul>		<p>6. Korekty nanoszone w treści zapisów wynikające z pomyłek, przy braku przeciwwskazań w obowiązującym prawie, dokonuje się poprzez skreślenie błędnego wpisu i umieszczenie obok prawidłowej informacji zaopatrując powyższe podpisem. Tego typu zmiany może dokonać autor błędnego wpisu lub jego przełożony.</p> <p>7. Zapisy dotyczące realizowanych usług archiwizowane są w aktach sprawy i oznakowywane są zgodnie z przyjętym systemem kancelaryjnym.</p> <p>8. Zapisy są przechowywane w bezpiecznych, wyznaczonych miejscach i zabezpieczone są przed dostępem osób nieupoważnionych.</p> <p>9. Po okresie przechowywania zapisów przez osobę odpowiedzialną należy je przekazać do archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, gdy dany zapis nie musi być archiwizowany, należy go zniszczyć.</p>
10. Nadzorować elektroniczne bazy danych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kierownik komórki organizacyjnej</li> <li>• Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu</li> </ul>	Elektroniczne bazy danych	<p>1.Nadzór nad legalnością oprogramowania wykorzystywanego w urzędzie sprawuje Wydział Organizacyjno-Prawny poprzez stanowiska pracy informatyków lub innych osób, którym na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej powierzono takie sprawy, zwanego dalej „informatykiem”.</p> <p>2.Nie wolno korzystać w Urzędzie z prywatnego oprogramowania i sprzętu.</p> <p>3.Instalacja oprogramowania może być przeprowadzana tylko przez informatyka.</p> <p>4.Dane tworzone w systemach komputerowych podlegają archiwizacji. Za prowadzenie archiwizacji tych danych oraz nadzór nad kopiami zapasowymi odpo-</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
		działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akty prawne</li> <li>• zarządzenia, uchwały, procedury, regulaminy, karty usługi / tabele opisów procedur realizacji usługi</li> </ul>		wiedzialni są informatycy Wydziału Organizacyjno-Prawnego. 5.Nadzór nad elektronicznymi bazami danych poszczególnych komórek organizacyjnych oraz jakością wprowadzanych danych prowadzi kierownik takiej komórki, a nadzór techniczny sprawowany jest przez Wydział Organizacyjno-Prawny. 6.Każdy z pracowników zobowiązany jest do prowadzenia rzetelnych i jakościowo poprawnych zapisów w elektronicznych bazach danych, korzystania tylko z uprawnień, które zostały im przydzielone, oraz zabezpieczania informacji przed dostępem osób nieupoważnionych.

## V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Dokument	komórka merytoryczna lub Wydział Organizacyjno-Prawny	papierowa lub elektroniczna	bezterminowo	nie dotyczy
Dokumentacja archiwizacyjna	Wskazać komórkę organizacyjną	papierowa	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA
Elektroniczne bazy danych	Komórki organizacyjnej zgodnie z właściwością merytoryczną	elektroniczna	Kopie zapasowe do czasu stworzenia następnej	



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Nazwa dokumentu</b>	<b>Umiejscowienie</b>	<b>Forma przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>	<b>Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania</b>
Powiadomienie o dokumentacji, z którą należy się zapoznać	Konta użytkowników w serwisie DGA BPM	elektroniczna	Do czasu potwierdzenia zapoznania się	Automatyczne niszczenie
Projekt dokumentu (nowego / zmienionego)	Serwis DGA BPM - Biurko, autor dokumentu	Elektroniczna lub papierowa	Do czasu wprowadzenia do obowiązywania	niszczenie
Rejestr zarządzeń Starosty	Wydział Organizacyjno-Prawny	papierowa	wieczyste	nie dotyczy
Wniosek o opracowanie nowego dokumentu / zmiany do istniejącego	Serwis DGA BPM - Biurko	elektroniczna	bezterminowo	Nie dotyczy
Zapisy	Komórki organizacyjnej zgodnie z właściwością merytoryczną	Papierowa oraz/albo elektroniczna	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA
Zapoznanie z dokumentacją	Serwis DGA BPM - Konto Pełnomocnika SZJ (w postaci raportu z zapoznania się z dokumentacją)	elektroniczna	Do czasu aktualizacji dokumentacji	Nie dotyczy
Zarządzenia i uchwały	Wydział Organizacyjno-Prawny (uchwały Zarządu Powiatu i zarządzenia Starosty) albo Biuro Rady Powiatu (uchwały Rady Powiatu)	papierowa lub elektroniczna (BIP)	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA albo (w przypadku BIP) do czasu aktualizacji	zgodnie z rozporządzeniem IK, JRWA i IA

## VI. FORMULARZE

Brak



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Zarządzanie dokumentacją i zapisami  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 10 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## VII. REJESTRY

Rejestry zarządzeń i uchwał

## VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Akty prawne
- rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.)
- Zbiór aktów prawnych

## IX. TABELA ZMIAN

Nie dotyczy.

## X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ

<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawił</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **TABELA OPISU PROCEDURY:**

## **Ocena systemu zarządzania**

wydanie nr 1

### **I. CEL PROCEDURY**

Celem niniejszej procedury jest jednoznaczne określenie zasad planowania, prowadzenia, dokumentowania i oceny działań audytowych oraz kontrolnych prowadzonych w Urzędzie. Wynikiem zastosowanego podejścia jest zapewnienie dowodów na efektywne i skuteczne realizowanie celów i zadań Urzędu oraz określonych wymagań (w postaci powszechnie obowiązujących aktów normatywnych, aktów kierownictwa wewnętrznego, wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz określonych wymagań ustanowionych dla procesów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie).

### **II. PRZEDMIOT PROCEDURY**

Przedmiotem niniejszej procedury są działania związane z:

- określeniem trybu postępowania przy organizowaniu audytów wewnętrznych,
- określeniem zasad doboru audytorów wewnętrznych,
- określeniem zasad postępowania podczas prowadzenia i dokumentowania audytu i jego wyników,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- określeniem sposobu planowania i dokumentowania kontroli wewnętrznych.

Zakresem niniejszej procedury zostali objęci wszyscy pracownicy Urzędu.

### **III. TERMINOLOGIA**

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- audyt planowy – audyt, który został zaplanowany w Programie audytów (harmonogramie) oraz zgodnie z tym programem jest prowadzony.
- audyt pozaplanowy – audyt, który nie został przewidziany podczas planowania działań audytowych w ramach roku, a jest wynikiem wykrytych niezgodności i podjętych w ich wyniku działań korygujących, bieżących potrzeb Urzędu, wniosku kierownika komórki organizacyjnej, decyzji Zarządu Powiatu, Starosty lub Pełnomocnika SZJ. Audyt taki nie jest uwzględniany w zatwierdzonym planie (programie, harmonogramie) audytów.
- audytor wiodący – osoba wpisana na listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych, która posiada ponad roczne doświadczenie w prowadzeniu audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością. Audytor ten jest przewodniczącym zespołu audytorów (w audytach wieloosobowych) lub samodzielnie prowadzi audyty jednoosobowe.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
0. Określić listę audytorów wewnętrznych w Urzędzie	Pełnomocnik SZJ	Wniosek z kandydaturą audytora wewnętrznego	Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych	<p>1. Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych definiowana jest jednorazowo i aktualizowana tylko w sytuacji, gdy zmienia się jej skład.</p> <p>2. Audytorem wewnętrznym w Urzędzie może zostać każdy pracownik posiadający co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— wykształcenie wyższe,</li> <li>— posiadający co najmniej 2-letnie doświadczenie w pracy w Urzędzie,</li> <li>— posiadający udokumentowane przeszkolenie z zakresu wymagań normy ISO 9001:2009,</li> </ul> <p>3. Swoją kandydaturę do pełnienia funkcji audytora wewnętrznego może zgłosić każdy pracownik Urzędu, za pisemną opinią swojego bezpośredniego przełożonego, zgłoszoną do Pełnomocnika SZJ. Kandydatów może wytypować również kierownictwo Urzędu.</p> <p>4. Pełnomocnik SZJ przedstawia listę kandydatów/ zaktualizowaną listę Kierownictwu Urzędu a po jej akceptacji (w formie zarządzenia powołującego listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych), nowy audytor zostaje wprowadzony do zespołu.</p> <p>5. Audytor nowy, przez pierwszy rok udziału w audytach wewnętrznych nie może pełnić funkcji audytora wiodącego.</p>
1. Zaplanować audyty wewnętrzne do przeprowadzenia w Urzędzie	Pełnomocnik SZJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>• Tabele opisów procesów</li> </ul>	Plan audytów na dany rok (okres)	<p>1. Audyty wewnętrzne w Urzędzie prowadzone są w oparciu o zatwierdzony plan (harmonogram, program) audytów.</p> <p>2. Plan audytów opracowuje Pełnomocnik SZJ w terminie do końca grudnia na rok następny.</p>





Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
		<p>sów</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wewnętrzne akty normatywne</li> <li>• Rejestr skarg i wniosków</li> <li>• Zestawienie działań korygujących i zapobiegawczych</li> <li>• regulamin organizacyjny Urzędu</li> </ul>		<p>3. Pełnomocnik ustalając plan audytów bierze pod uwagę:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— wyniki wcześniejszych audytów,</li> <li>— wpływ obszaru audytowanego na jakość świadczonych usług,</li> <li>— zmiany organizacyjne,</li> <li>— zgłoszone skargi i wnioski dotyczące działania obszaru Urzędu</li> </ul> <p>4. Plan audytów opracowywany jest w postaci elektronicznej w portalu DGA BPM, obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— określenie celu audytu,</li> <li>— wskazanie przedmiotu audytu,</li> <li>— określenie audytowanych komórek organizacyjnych oraz</li> <li>— wskazanie przewidywanego terminu audytu.</li> </ul> <p>5. Plan audytów powinien obejmować przeprowadzenie audytu we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do każdego z procesów. Zasadą jest, że w ramach roku audyt należy przeprowadzić w komórce organizacyjnej co najmniej raz.</p>
2. Zatwierdzić plan audytów wewnętrznych	Starosta	Plan audytów na dany rok (okres)	Plan audytów na dany rok (okres)	Przedłożony do zatwierdzenia plan audytów, po podpisaniu przez Starostę (lub w jego zastępstwie lub upoważnienia Wicestarostę) załączany jest w wersji elektronicznej w DGA BPM przez Pełnomocnika SZJ lub Administratora SZJ.
3. Przygotować audyt wewnętrzny	Pełnomocnik SZJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan audytów na dany rok (okres)</li> <li>• Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu/kontroli</li> <li>• Wyznaczenie audytorów w planie audytów lub upoważnienie do prze-</li> </ul>	<p>1. Pełnomocnik SZJ na 28 dni przed zaproponowaną w planie audytów (harmonogramie, programie) datą przeprowadzenia audytu inicjuje, na podstawie otrzymanego z systemu powiadomienia, działania w zakresie ustalenia szczegółów audytu.</p> <p>2. Jeżeli zgłoszona została do Pełnomocnika SZJ potrzeba przeprowadzenia au-</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
			<p>prowadzania audytu</p>	<p>dytu pozaplanowego, wówczas Pełnomocnik SZJ definiuje numer, cel, termin rozpoczęcia, audytowane komórki. Jednakże w tym przypadku nie obowiązuje już 28-dniowe wyprzedzenie, tylko po wprowadzeniu audytu pozaplanowego należy wykonać również zadania opisane w punkcie 3-7.</p> <p>3. Pełnomocnik SZJ ustala audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia audytu, wyznacza lidera zespołu audytowego (wskazuje audytora wiodącego) oraz wskazuje z listy do kogo ma zostać wysłane powiadomienie o audycie (każdorazowo do audytorów i audytowanych).</p> <p>4. Jeżeli audyt przeprowadzany ma być przez jedną osobę, automatycznie staje się ona audytorem wiodącym.</p> <p>5. Dobór audytorów do przeprowadzenia audytu prowadzony jest w taki sposób, aby zapewnić obiektywność i bezstronność procesu audytu (audytor nie powinien audytować własnej pracy)</p> <p>6. Pełnomocnik SZJ, planując audyt, może wskazać pytania, które obowiązkowo podczas audytu muszą zadać audytorzy.</p> <p>7. Wyznaczenie audytorów w planie audytów jest równoznaczne z upoważnieniem do przeprowadzenia audytu. Dopuszczalne jest wydrukowanie i podpisanie upoważnienia dla audytorów do przeprowadzenia audytu, wygenerowanego przez portal DGA BPM w wyniku zaplanowania audytu.</p>
4. Przygotować podział zadań dla członków zespołu audytowego	Audytor wewnętrzny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>• Powiado-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadania audytowe</li> <li>• Powiadomienie o szczegółach au-</li> </ul>	1. Audytor wiodący po otrzymaniu elektronicznego powiadomienia o wyznaczeniu do przeprowadzenia audytu, przydziela audytorom, którzy zostali wyznaczeni do audytu lub samemu sobie zada-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania*

*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
		<p>mienie o planowanym rozpoczęciu audytu/ kontroli</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyznaczenie audytorów w planie audytów lub upoważnienie do przeprowadzania audytu</li> <li>• Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie</li> <li>• Wyniki wcześniejszych audytów w obszarze</li> </ul>	dytu	<p>nia audytowe.</p> <p>2. W przypadku konieczności zmiany terminu audytu informacja ta nanoszona jest w zadaniu audytowym i wysyłana mailowo do Pełnomocnika SZJ.</p> <p>3. Audytorzy, przed przeprowadzeniem audytu, zapoznają się z obowiązującym przedmiotem audytu, dokumentacją z wcześniejszego audytu (jeżeli był prowadzony) oraz zagadnieniami, których prawidłowość przebiegu mają ocenić w trakcie audytu.</p>
5. Przeprowadzić audyt	Zespół audytorów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>• Wyznaczenie audytorów w planie audytów lub upoważnienie do przeprowadzania audytu</li> </ul>	Protokół niezgodności / zagrożenia wystąpienia niezgodności	<p>1. Na podstawie przydzielonego zadania audytowego, audytorzy przystępują (we wskazanym terminie) do realizacji swoich czynności zgodnie z planem, który został wskazany osobom audytowanym w powiadomieniu o audycie.</p> <p>2. Audyt prowadzony jest zgodnie z postanowieniami normy PN-EN ISO 19011:2012.</p> <p>3. Jeżeli w trakcie prowadzenia czynności audytowych zostaną stwierdzone niezgodności lub zagrożenia wystąpienia niezgodności, audytorzy dokumentują je</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadania audytowe</li> <li>• Powiadomienie o szczegółach audytu</li> <li>• Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie</li> <li>• Norma PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne do audytowania systemów zarządzania</li> </ul>		<p>w protokołach niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności. O ich stwierdzeniu informują osoby audytowane.</p> <p>4. Po zakończeniu audytu, audytor wiodący przeprowadza spotkanie zamykające w celu podsumowania audytu. Podczas spotkania przedstawia niezgodności, zagrożenia wystąpienia niezgodności oraz ogólne wnioski z audytu, które następnie zostaną zawarte w raporcie z audytu.</p> <p>5. Wyniki audytu są wprowadzane przez audytorów do portalu DGA BPM, a następnie przekazywane kierownikowi audytowanej komórki organizacyjnej celem akceptacji.</p>
6. Opracować raport z audytu	Audytor wiodący	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyznaczenie audytorów w planie audytów lub upoważnienie do przeprowadzania audytu</li> <li>• Zadania audytowe</li> <li>• Protokół niezgodności / zagrożenia wystąpienia</li> </ul>	Raport z audytu wewnętrznego	<p>1. Wyniki audytu opracowywane są przez audytora wiodącego w postaci raportu z audytu na podstawie wprowadzonych danych przez pozostałych audytorów (zaakceptowanych przez kierowników komórek organizacyjnych).</p> <p>2. Kierownik komórki organizacyjnej ma 14 dni kalendarzowych na odniesienie się do przedstawionych przez audytorów wyników audytów. W przypadku, gdy nie zgadza się z przedstawionymi wynikami wpisuje komentarz dotyczący wyniku audytu. Audytor na tej podstawie wyjaśnia sprawę i jeżeli jest to niezbędne organizuje spotkanie z Pełnomocnikiem SZJ i audytowanym. Uzgodnione stano-</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
		niezgodności		wisko wpisuje do wyniku audytu. 3. Po zatwierdzeniu wszystkich wyników audytów audytor wiodący ma 14 dni kalendarzowych na przedstawienie Pełnomocnikowi SZJ zbiorczego raportu, celem jego akceptacji.
7. Zatwierdzić raport z audytu	Pełnomocnik SZJ	Raport z audytu wewnętrznego	Raport z audytu wewnętrznego	W przypadku braku zatwierdzenia raport zwracany jest audytorowi wiodącemu celem poprawy
8. Uruchomić działania korygujące i zapobiegawcze	Kierownik komórki audytowanej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport z audytu wewnętrznego</li> <li>• Protokół niezgodności / zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Działanie korygujące / korekcyjne</li> <li>• Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<p>1. Jeżeli w trakcie audytu zostały stwierdzone niezgodności lub zagrożenia wystąpienia niezgodności, wówczas po zamknięciu audytu (po zatwierdzeniu przez Pełnomocnika SZJ raportu z audytu), kierownik audytowanej komórki organizacyjnej otrzymuje zadanie określenia działań korygujących i zapobiegawczych. Kierownik zobowiązany jest również wskazać osoby odpowiedzialne za ich wykonanie oraz terminy realizacji.</p> <p>2. Czynności związane z definiowaniem działań korygujących i zapobiegawczych zostały opisane w Tabeli procedury: „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.</p>
9. Prowadzenie kontroli. Zaplanować i przeprowadzić kontrole wewnętrzne	Stanowisko odpowiedzialne za zaplanowanie kontroli wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze</li> <li>• Wyniki kontroli w roku ubiegłym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan kontroli na dany rok</li> <li>• Raport z kontroli</li> <li>• Protokół niezgodności</li> </ul>	<p>1. Roczne plany kontroli mogą zawierać kontrole wewnętrzne przeprowadzanych w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Plany takie sporządza się zgodnie z regulaminem organizacyjnym Urzędu.</p> <p>2. Wyniki przeprowadzonych kontroli w komórkach organizacyjnych dokumentowane są w postaci niezgodności oraz zaleceń, które przekazywane są do wykonania poszczególnym komórkom organizacyjnym.</p> <p>3. Dla każdej stwierdzonej niezgodności w trakcie kontroli uruchamiane są działa-</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				nia korygujące zgodnie z mechanizmem opisanym w procedurze „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

## V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie zapobiegawcze	1. Portal DGA BPM — biurko 2. Pełnomocnik SZJ: a) dla działań niebędących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0146 Doskonalenie systemu zarządzania jakością, b) dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 0145 Audyty jakości wewnętrzne, c) dla działań będących wynikiem kontroli symbol i hasło klasyfikacyjne 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Bezterminowo w portalu DGA BPM 2. 3 lata	Kategoria archiwalna BE5 (dla działań niebędących wynikiem audytów i kontroli) Kategoria archiwalna A (dla działań będących wynikiem audytów i kontroli)
Działanie korygujące / korekcyjne	1. Portal DGA BPM — biurko 2. Pełnomocnik SZJ: a) dla działań niebędących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0146 Doskonalenie sys-	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Bezterminowo w portalu DGA BPM 2. 3 lata	Kategoria archiwalna BE5 (dla działań niebędących wynikiem audytów i kontroli) Kategoria archiwalna A (dla działań będących wynikiem audy-



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Nazwa dokumentu</b>	<b>Umiejscowienie</b>	<b>Forma przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>	<b>Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania</b>
	temu zarządzania jakością, b) dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 0145 Audyty jakości wewnętrzne, c) dla działań będących wynikiem kontroli symbol i hasło klasyfikacyjne 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.			tów i kontroli)
Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych	Wydział Organizacyjno-Prawny	papierowo lub elektronicznie	bezterminowo	nie dotyczy
Plan audytów na dany rok (okres)	1. DGA BPM — zakładka biurko. 2. Zatwierdzony oryginał — Pełnomocnik SZJ poprzez Wydział Organizacyjno-Prawny; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0145 Audyty jakości wewnętrzne.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 3 lata	Kategoria archiwalna A
Plan kontroli na dany rok	1. DGA BPM — zakładka biurko 2. Oryginał zatwierdzony — Stanowisko odpowiedzialne za zarządzanie kontrolami; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 5 lat	Kategoria archiwalna A
Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu/kontroli	Mail z portalu DGA BPM – konto użytkownika	elektroniczna	bezterminowo	nie dotyczy



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Nazwa dokumentu</b>	<b>Umiejscowienie</b>	<b>Forma przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>	<b>Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania</b>
Powiadomienie o szczegółach audytu	DGA BPM / mail na koncie audytowanego	elektroniczna	3 lata	archiwizacja w wersji elektronicznej
Protokół niezgodności	1. DGA BPM — zakładka biurko 2. Zatwierdzony oryginał — stanowisko odpowiedzialne za zarządzanie kontrolami; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 3 lata	Kategoria archiwalna A
Protokół niezgodności / zagrożenia wystąpienia niezgodności	1. Portal DGA BPM – zakładka biurko 2a. Zatwierdzony oryginał w przypadku kontroli — stanowisko odpowiedzialne za zarządzanie kontrolami; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie; 2b. Zatwierdzony oryginał w przypadku audytu — Pełnomocnik SZJ poprzez Wydział Organizacyjno-Prawny; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0145 Audyty jakości wewnętrzne.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 3 lata	kategoria archiwalna A
Raport z audytu wewnętrznego	1. DGA BPM — zakładka biurko 2. Zatwierdzony oryginał w przypadku kontroli — stanowisko	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 3 lata	Kategoria archiwalna A





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Nazwa dokumentu</b>	<b>Umiejscowienie</b>	<b>Forma przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>	<b>Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania</b>
	odpowiedzialne za zarządzanie kontrolami; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie. 2b. Zatwierdzony oryginał w przypadku audytów — Pełnomocnik SZJ; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 0145 Audyty jakości wewnętrzne.			
Raport z kontroli	1. DGA BPM — zakładka biurko 2. Oryginał zatwierdzony — stanowisko odpowiedzialne za zarządzanie kontrolami; symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Elektroniczna bezterminowo 2. Papierowa 3 lata	Kategoria archiwalna A
Wyznaczenie audytorów w planie audytów lub upoważnienie do przeprowadzenia audytu	Wydział Organizacyjno-Prawny albo zlecający wykonanie audytu / kontroli	elektroniczna lub papierowa	3 lata	kategoria archiwalna A
Zadania audytowe	DGA BPM / mail na koncie audytora	elektroniczna	3 lata	archiwizacja w wersji elektronicznej

## VI. FORMULARZE

Brak



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Ocena systemu zarządzania  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 11 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## VII. REJESTRY

Brak

## VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Procedura Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze

## IX. TABELA ZMIAN

Nie dotyczy.

## X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ

<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawił</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# **TABELA OPISU PROCEDURY:**

## **Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze**

wydanie nr 1

### **I. CEL PROCEDURY**

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznych mechanizmów identyfikowania niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności oraz uruchamiania dla nich adekwatnych, odpowiednio działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych, eliminujących przyczyny ich wystąpienia, celem poprawy skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.

### **II. PRZEDMIOT PROCEDURY**

Przedmiotem niniejszej procedury zostały objęte działania związane ze:

- zgłaszaniem (identyfikowaniem niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności),
- określaniem przyczyn zidentyfikowanych sytuacji,
- reagowaniem w sytuacji zgłoszenia wystąpienia niezgodności,
- określaniem działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- przeglądem podjętych działań oraz oceną ich skuteczności.

Zakresem niniejszego dokumentu zostali objęci wszyscy pracownicy Urzędu.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

### **III. TERMINOLOGIA**

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia. Ponadto określono następujące terminy:

- niezgodność – niespełnienie wymagania: prawnego, normy, umowy, wewnętrznego, np. określonego w wewnętrznych aktach normatywnych.
- zagrożenie wystąpienia niezgodności – sytuacja, która w dłuższym okresie czasu może przyczynić się do niespełnienia wymagania,
- korekcja – działanie eliminujące niezgodność ale nie jej przyczyny. Podejmowane w celu wyeliminowania lub poprawy wykrytej nieprawidłowości podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub audytu w komórce organizacyjnej.
- działanie korygujące – działanie podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji, jak również celem zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.
- działanie zapobiegawcze – działania podjęte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji oraz niedopuszczenia do wystąpienia niezgodności w przyszłości.
- ocena skuteczności działania – działanie podejmowane w celu sprawdzenia czy zrealizowane działania korygujące i zapobiegawcze zostały zrealizowane w sposób eliminujący przyczyny niezgodności lub zagrożeń wystąpienia niezgodności. Ocena taka może być prowadzona w trakcie audytu, kontroli, bieżących działań, obserwacji, weryfikacji wprowadzonych zmian. Jej wykonanie warunkuje „zamknięcie” niezgodności / zagrożenia wystąpienia niezgodności.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A 1. Identyfikować niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracownik Urzędu</li> <li>• Audytor wewnętrzny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Powszechnie obowiązujące akty normatywne</li> <li>• Akty kierownictwa wewnętrznego</li> <li>• Tabele opisów procesów</li> <li>• Rejestr skarg i wniosków</li> </ul>	Zgłoszenie niezgodności	<p>1. Niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych, kontroli jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca niezgodność zobowiązana jest ją udokumentować.</p> <p>2. Niezgodności mogą być zidentyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— monitorowania procesów,</li> <li>— analizy skarg i wniosków,</li> <li>— monitorowania realizacji usług,</li> <li>— kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,</li> <li>— audytów wewnętrznych,</li> <li>— przeglądu zarządzania,</li> <li>— bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu.</li> </ul> <p>3. Niezgodności są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w portalu DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie właściwego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa wymaganie, które jego zdaniem nie zostało spełnione, określa zaistniałą sytuację oraz wskazuje dowód (np. wskazuje numer pisma) na wystąpienie niezgodności, jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja — Pełnomocnik ds. SZJ.</p> <p>4. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie kontroli nadzorującym niezgodność jest stanowisko zarządzające kontrolami wewnętrznymi w Urzędzie.</p> <p>5. Jednocześnie należy na bieżąco podjąć działania w odniesieniu do zidentyfiko-</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				wanej niezgodności zapobiegające jej dalszemu występowaniu (podjąć działania korekcyjne)
A2. Podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik SZJ</li> <li>• Stanowisko zarządzające kontrolami wewnętrznymi w Urzędzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zgłoszenie niezgodności</li> <li>• Złozzenie incydentu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zgłoszenie niezgodności</li> <li>• Złozzenie incydentu</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań korygujących oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie, z określeniem terminów realizacji. W przypadku gdy zgłoszenie było zdefiniowane jako incydent, należy przyjąć ten sam tryb postępowania, tylko traktować jako wyższy priorytet podczas oceny skuteczności.</li> <li>2. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie</li> <li>3. W przypadku niezasadności zgłoszonej niezgodności wprowadzany jest odpowiedni komentarz do jej treści.</li> <li>4. Dla niezgodności zasadnych należy przydzielić stanowisko odpowiedzialne za działania korygujące.</li> </ol>
A3. Przydzielić działania korygujące	Stanowisko odpowiedzialne za działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zgłoszenie niezgodności</li> <li>• Złozzenie incydentu</li> </ul>	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zaproponować działania korygujące (usuwające przyczynę niezgodności) i korekcyjne (usuwające samą niezgodność).</li> <li>2. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji.</li> <li>3. Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.</li> </ol>
A4. Zatwierdzić plan działań	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik SZJ</li> <li>• Stanowisko zarządzające kontrolami wewnętrznymi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zgłoszenie niezgodności</li> <li>• Złozzenie incydentu</li> </ul>	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania przez zaproponowane rozwiązania przyczyn niezgodności.</li> <li>2. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzial-</li> </ol>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
	w Urzędzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> </ul>		<p>nemu za działania do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz — powrót do czynności A3)</p> <p>3. Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.</p>
A5. Realizować działania określone w planie działań	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Plan działań	Działanie korygujące / korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w portalu DGA BPM.</li> <li>2. Wskazać czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania (w stosunku do planowanego).</li> <li>3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem portalu DGA BPM.</li> </ol>
A6. Zatwierdzić realizację działania	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Działanie korygujące / korekcyjne	Działanie korygujące / korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań (w odniesieniu do niezgodności), po otrzymaniu powiadomienia w portalu DGA BPM zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone.</li> <li>2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie powiadomienia o niewykonaniu.</li> </ol>
A7. Ocenić skuteczność działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik SZJ</li> <li>• Stanowisko zarządzające kontrolami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura: Ocena systemu zarządzania</li> <li>• Działanie</li> </ul>	Działanie korygujące / korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nadzorujący realizację działań korygujących i korekcyjnych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności.</li> <li>2. Dla działań, dla których ocena może być przeprowadzona w bieżącej pracy</li> </ol>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
	wewnętrznymi w Urzędzie	korygujące / korekcyjne		oraz dla tych, którym nadano wysoki priorytet, ocena prowadzona jest przez nadzorującego w najszybszy możliwy sposób. Dla pozostałych działań ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego, zgodnie z tabelą procedury „Ocena systemu zarządzania”. 3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny, Nadzorujący wykonanie działań zamyka niezgodność. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś Nadzorujący inicjuje jego wykonanie po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu A3.).
B1. Identyfikować zagrożenie wystąpienia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracownik Urzędu</li> <li>• Audytor wewnętrzny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Powszechnie obowiązujące akty normatywne</li> <li>• Akty kierownictwa wewnętrzne</li> <li>• Tabele opisów procesów</li> </ul>	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	<p>1. Zagrożenia wystąpieniem niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych, jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca zobowiązana jest je udokumentować.</p> <p>2. Zagrożenia mogą być identyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— monitorowania procesów,</li> <li>— analizy skarg i wniosków,</li> <li>— monitorowania realizacji usług,</li> <li>— audytów wewnętrznych,</li> <li>— przeglądu zarządzania,</li> <li>— bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu.</li> </ul> <p>3. Zagrożenia są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w portalu DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie właściwego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa zaistniałą sytuację jak również osobę, do któ-</p>





Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				rej ma zostać skierowana informacja — Pełnomocnik SZJ.
B2. Podjąć decyzję dotyczącą zagrożenia wystąpienia niezgodności	Pełnomocnik SZJ	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	1. Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań zapobiegawczych oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie z określeniem terminów realizacji. 2. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań zapobiegawczych za terminowe i zgodne ich wykonanie.
B3. Przydzielić działania zapobiegawcze	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Plan działań	1. Zaproponować działania zapobiegawcze usuwające przyczynę stwierdzonego zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji 3. Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia .
B4. Zatwierdzić plan działań	Pełnomocnik SZJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan działań</li> <li>• Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	Plan działań	1. Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania (przez zaproponowane rozwiązania) przyczyn zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania, do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz — powrót do czynności B3). 3. Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.
B5. Realizować działania określone w planie działań	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Plan działań	Działanie zapobiegawcze	1. Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w portalu DGA BPM, 2. Wskazać czy zadanie zostało wykona-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
				ne oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania w stosunku do planowanego. 3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem portalu DGA BPM
B6. Zatwierdzić realizację działania	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Działanie zapobiegawcze	Działanie zapobiegawcze	1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań w odniesieniu do niezgodności, po otrzymaniu powiadomienia w portalu DGA BPM, zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone. 2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie niewykonania.
B7. Ocenić skuteczność działania	Pełnomocnik SZJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura: Ocena systemu zarządzania</li> <li>• Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	Działanie zapobiegawcze	1. Nadzorujący realizację działań zapobiegawczych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności. 2. Ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego zgodnie z tabelą procedury "Ocena systemu zarządzania". O formie i terminie przeprowadzenia oceny decyduje Pełnomocnik SZJ. 3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny Nadzorujący wykonanie działań zamyka zagrożenie wystąpienia niezgodności. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś nadzorujący inicjuje jego wykonanie



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu B3).

## V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie zapobiegawcze	1. Portal DGA BPM — biurko 2. Pełnomocnik SZJ: a) dla działań niebędących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0146 Doskonalenie systemu zarządzania jakością, b) dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 0145 Audyty jakości wewnętrzne, c) dla działań będących wynikiem kontroli symbol i hasło klasyfikacyjne 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Bezterminowo w portalu DGA BPM 2. 3 lata	Kategoria archiwalna BE5 (dla działań niebędących wynikiem audytów i kontroli) Kategoria archiwalna A (dla działań będących wynikiem audytów i kontroli)
Działanie korygujące / korekcyjne	1. Portal DGA BPM — biurko 2. Pełnomocnik SZJ: a) dla działań niebędących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA: 0146 Doskonalenie sys-	1. Elektroniczna 2. Papierowa	1. Bezterminowo w portalu DGA BPM 2. 3 lata	Kategoria archiwalna BE5 (dla działań niebędących wynikiem audytów i kontroli) Kategoria archiwalna A (dla działań będących wynikiem audy-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

<b>Nazwa dokumentu</b>	<b>Umiejscowienie</b>	<b>Forma przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>	<b>Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania</b>
	temu zarządzania jakością, b) dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne JRWA 0145 Audyty jakości wewnętrzne, c) dla działań będących wynikiem kontroli symbol i hasło klasyfikacyjne 1712 Kontrole wewnętrzne w podmiocie.			tów i kontroli)
Plan działań	Portal DGA BPM — biurko	elektroniczna	Bezterminowo w portalu DGA BPM	Nie dotyczy
Zgłoszenie niezgodności	Portal DGA BPM — biurko	elektroniczna	bezterminowo w portalu DGA BPM	Nie dotyczy
Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Portal DGA BPM — biurko	elektroniczna	Bezterminowo w portalu DGA BPM	Nie dotyczy
Złożenie incyden- tu	Portal DGA BPM — biurko	elektroniczna	Bezterminowo w portalu DGA BPM	Nie dotyczy

## **VI. FORMULARZE**

Brak

## **VII. REJESTRY**

Brak



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*tabela opisu procedury: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 12 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

## VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Procedura: Ocena systemu zarządzania

## IX. TABELA ZMIAN

Nie dotyczy.

## X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ

<b>Nr wydania karty</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

Załącznik nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012  
Starosty Powiatu Brzeskiego z dnia 18 grudnia 2012 r.  
w sprawie Systemu Zarządzania Jakością

# STANDARDY DOKUMENTACJI

## Starostwa Powiatowego w Brzegu

wydanie nr 1

§ 1. Niniejsze standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu, zwanego „Urzędem”, mają zastosowanie do następujących **dokumentów**:

- 1) zarządzeń Starosty, uchwał Zarządu i Rady Powiatu oraz wewnętrznych regulaminów, instrukcji, procedur itp. chociażby wprowadzonych w formie prawnej innej niż zarządzenie lub uchwała; taką dokumentację określa się dalej jako „**akty prawne**”;
- 2) formularzy, druków i wzorów itp. dokumentów tworzonych w Urzędzie; taką dokumentację określa się dalej jako „**formularze**”.

Standardów nie stosuje się do innych rodzajów dokumentów.

§ 2. Standardy obejmują całość i każde wydanie dokumentu, w tym także ich załączniki, zmiany (nowelizacje, aneksy) i teksty jednolite.

§ 3. Standardy nie dotyczą projektów, jeżeli w górnej części pierwszej strony dokument oznaczono słowem „**projekt**” lub innym podobnym napisem.

§ 4. Dokumentacja publikowana w portalu DGA BPM i intranecie jest dokumentacją **aktualną** i nadzorowaną. Pracownik korzystający z tej dokumentacji ma pewność, że w dniu wyświetlenia (pobrania) jest aktualna i obowiązująca w Urzędzie.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- § 5. Każdy **wydruk** dokumentacji z portalu DGA BPM lub intranetu jest wydrukiem informacyjnym, ważnym w dniu wyświetlenia (pobrania) wersji elektronicznej, którego datę podaje się w stopce każdej strony drukowanego dokumentu. Jeżeli taka dokumentacja nie zawiera daty wydruku, każdy pracownik obowiązany jest dopisać ją ręcznie lub datownikiem.
- § 6. Przed zastosowaniem dokumentu wydrukowanego z portalu DGA BPM lub intranetu należy **upewnić** się czy jest on nadal aktualny, tzn. czy w portalu lub intranecie nie wprowadzono kolejnego wydania danego dokumentu.
- § 7. Każdy dokument musi zawierać oznaczenie **Urzędu**, a w przypadku formularzy również jego komórki organizacyjnej.
- § 8. Każdy dokument musi zawierać odpowiedni **tytuł** go identyfikujący (formą, numerem, datą, nazwą itp.), a w przypadku załączników lub niebędących załącznikami formularzy — odpowiednio, oznaczenie dokumentu, do którego są załącznikiem albo kto i kiedy zatwierdził formularz.
- § 9. Każdy dokument musi jasno wymieniać w treści lub stopce ostatniej strony oraz (jeżeli są dwa lub więcej) numerować **załączniki** pod rygorem ich nieważności.
- § 10. Wszystkie **strony** dokumentu muszą być ponumerowane. Co najmniej pierwsza strona powinna określać łączną liczbę stron bez załączników lub z załącznikami, najlepiej wyśrodkowane w stopce strony w formacie „— 2 / 142 —”.
- § 11. Co najmniej oryginał dokumentu przechowywany zgodnie z instrukcją kancelaryjną, musi określać co najmniej **imię i nazwisko** opracowującego i sprawdzającego wraz z datą tych czynności, najlepiej w stopce ostatniej strony. Każdy egzemplarz takiego dokumentu musi jasno określać imię i nazwisko zatwierdzającego i datę zatwierdzenia.
- § 12. Każdy dokument musi określać numer jego **wydania** oraz datę, od której **obowiązuje**,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

najlepiej w stopce ostatniej strony. W razie wątpliwości lub braku odrębnej informacji, datę zatwierdzenia uważa się za datę, od której obowiązuje dokument.

§ 13. Spełnienie wymogów dotyczących opracowania, sprawdzenia, zatwierdzenia, numeru wydania i daty obowiązywania może nastąpić poprzez dodanie w stopce ostatniej strony tabelki według następującego wzoru:

<b>Nr wydania</b>	
<b>Opracował</b>	
<b>Data opracowania</b>	
<b>Sprawdził</b>	
<b>Data sprawdzenia</b>	
<b>Zatwierdził</b>	
<b>Data zatwierdzenia</b>	

§ 14. W przypadku zarządzeń i uchwał przyjmuje się, że ich tytuł i podpis wyczerpują niniejsze standardy dotyczące zatwierdzenia, numeru wydania i daty obowiązywania, przez co nie muszą (lecz mogą) mieć dodatkowego powtórzenia tych informacji w stopce.

§ 15. Każdy dokument powinien na początku określać jego **przedmiot** i cel, a w miarę potrzeby stosowaną terminologię.

§ 16. **Podpis** pod dokumentem, oznaczający zatwierdzenie, zamieszcza się na tej samej stronie, na której kończy się ostatni przepis lub zdanie dokumentu.

§ 17. Dokument przygotowuje się w formie elektronicznej za pomocą odpowiedniego oprogramowania, w szczególności w formatach **DOC** (Microsoft Word), **ODT** (OpenDocument) lub **ZIPX** (program Legislador firmy ABC PRO sp. z o.o.).

§ 18. Oryginał aktu prawnego przechowywany zgodnie z instrukcją kancelaryjną drukuje się na standardowym papierze o formacie **A4** z **marginesami** ze wszystkich stron 2 cm, w miarę możliwości **dwustronnie**.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- § 19. Akt prawny sporządza się za pomocą czcionki komputerowej (fontu) **Times New Roman** lub innej ekwiwalentnej kroju szeryfowego.
- § 20. Akt prawny sporządza się za pomocą czcionki komputerowej o wysokości **12 pkt**.
- § 21. Akt prawny sporządza się z **interlinią o wysokości 1,5** (150%) podstawowej wysokości wiersza.
- § 22. Akt prawny rozpoczyna **wyśrodkowany** (wycentrowany) tytuł, na który składają się oddzielone w kolejnych wersach):
- 1) rodzaj aktu (zarządzenie, uchwała, obwieszczenie, informacja, umowa, porozumienie itp.) uzupełniony o numer — pisane **dużymi pogrubionymi** literami,
  - 2) organ wydający akt (Starosta Powiatu Brzeskiego, Zarząd Powiatu Brzeskiego, Rada Powiatu Brzeskiego, Powiat Brzeski i Gmina Brzeg itp.) w dopełniaczu (uchwała rady itp.) — pisany **dużymi pogrubionymi** literami,
  - 3) data wydania aktu, na którą składają się słowa „z dnia”, dzień pisany liczbą arabską, miesiąc słownie bez skrótów, rok pisany czterema cyframi arabskimi zakończony po spacji skrótem „r.” — pisana **małymi zwykłymi (niepogrubionymi)** literami,
  - 4) przedmiot aktu, poprzedzony słowami „w sprawie” (bez dwukropka), a w przypadku aktów nowelizujących lub uchylających odpowiednio słowami „zmieniający” lub „uchylający” (w odpowiednim przypadku) — pisany **małymi pogrubionymi** literami;

tj. według wzoru:

**ZARZĄDZENIE NR 99/2012**  
**STAROSTY POWIATU BRZESKIEGO**  
z dnia 31 grudnia 2012 r.  
**w sprawie regulaminu wynagradzania**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

- § 23. W tytule aktu prawnego słów „w sprawie” **nie** wyrównuje się do lewego marginesu ani nie kończy się dwukropkiem („w sprawie: ...”), a wersu nie kończy się kropką.
- § 24. W tytule aktu prawnego słów „w sprawie” **nie** uzupełnia się nazwą czynności („w sprawie ~~określenia~~”, „w sprawie ~~ustalenia~~”, „w sprawie ~~wyznaczenia~~” itp.), poprzestając na skróconym oznaczeniu „w sprawie (czegoś)”.
- § 25. W tytule aktu prawnego, podstawie prawnej i podpisie organu **nie** stosuje się *kursywy*.
- § 26. W tytule aktów prawnych nowelizujących zamieszcza się tylko rodzaj aktu i jego przedmiot, **pomijając** organ, numer aktu, datę wydania zmienianego aktu i dzienniki urzędowe.
- § 27. Tytuł od podstawy oddziela się marginesem lub pustym wersem o wysokości 1,5 wiersza.
- § 28. Wyjustowaną do obu marginesów podstawę prawną rozpoczyna się wcięciem od słów „Na podstawie” (**bez** dwukropka), wymieniając następnie odpowiednie przepisy prawa, a kończy się ją zakończonymi dwukropkiem słowami (odpowiednio) „zarządza się, co następuje:” lub „uchwala się, co następuje:”, tj. bezosobowo (**nie** stosuje się pierwszej osoby koniugacji: „zarządzam”) i **bez** powtarzania organu wydającego („Starosta ... zarządza”).
- § 29. Przedmiot w tytule aktu prawnego oznacza się **zwięźle** i skrótowo, w razie potrzeby przenosząc pełne oznaczenia do pierwszego przepisu (np. zamiast „w sprawie określenia wysokości stawek opłaty za dokonanie jakichś czynności przez Starostę Powiatu Brzeskiego na wniosek interesanta na podstawie określonych przepisów” należy napisać „w sprawie stawek opłaty za jakieś czynności”).
- § 30. W **pierwszym przepisie** oznacza się jego pełny przedmiot (cel regulacji), np. „Zarządzenie stanowi regulamin dokonywania określonych czynności i reguluje szczegółowe zasady i tryb (...).”.
- § 31. Akty prawne dzieli się na przepisy prawne za pomocą jednostek redakcyjnych kolejno: paragrafów, ustępów (wyrażających pełne zdania), punktów, liter i tiretów (rodzaju nija-



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

---

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

kiego).

- § 32. W razie potrzeby paragrafy można grupować w **rozdziały** (oznaczane liczbą zapisaną cyframi arabskimi), rozdziały łączyć w działy, a działy w tytuły (oznaczane liczbami zapisanymi cyframi rzymskimi). Numer i tytuł rozdziałów zapisuje się małymi literami, a działów i tytułów dużymi literami.
- § 33. Podstawową jednostką redakcyjną aktów prawnych jest **paragraf** oznaczany odpowiednim symbolem (§) uzyskiwanym w systemach operacyjnych z rodziny Microsoft Windows (np. XP, Vista, 7), po wciśnięciu i przytrzymaniu lewego klawisza ALT i w tym samym czasie wciśnięciu na klawiaturze numerycznej po prawej stronie kolejno cyfr 2 i 1 (ALT+21); albo z menu Wstawianie → Symbol (Microsoft Word 2010+) lub Wstaw → Znak specjalny (LibreOffice); albo poprzez aplet Tablica znaków (menu start → uruchom → charmap lub menu start → Akcesoria → Narzędzia systemowe).
- § 34. Podział przepisu na jednostki niższego rzędu wprowadza się tylko, jeżeli obecne są co najmniej dwie jednostki danego poziomu (w szczególności, nie dodaje się ustępu pierwszego, jeżeli nie ma ustępu drugiego).
- § 35. W strukturze przepisu nie wprowadza się liter, jeżeli nie zastosowano punktów.
- § 36. W strukturze przepisu nie wprowadza się tiretów, jeżeli nie zastosowano liter.
- § 37. Pierwsze zdanie paragrafów i ustępów otwiera się **dużą literą**, a punktów, liter i tiretów — małą literą.
- § 38. Ostatnie zdanie paragrafów i ustępów zamyka się **kropką**, punktów — średnikiem, a liter i tiretów — przecinkiem. Jeżeli dana litera lub tiret kończą punkt i dalej znajduje się kolejny punkt, ostatnie ich zdanie zamyka się średnikiem. Jeżeli dany punkt, litera lub tiret kończą ustęp lub paragraf, zamyka się je kropką.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu  
wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego  
z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

§ 39. Odróżnia się sposób oznaczania przepisów przy ich wyrażaniu po raz pierwszy w strukturze aktu prawnego („§ 1., 2., 3), a), —”) od ich późniejszego przywołania w tekście (§, ust., pkt, lit., tiret), w następujący sposób:

rodzaj przepisu	oznaczenie własne	późniejsze przywołanie	rozpoczęcie przepisu	znak interpunkcyjny kończący dany przepis
paragraf	<b>§ 1.</b>	§ 1	Dużą literą	kropka (.)
ustęp	1.	ust. 1		
punkt	1)	pkt 1	małą literą	średnik (;)
litera	a)	lit. a		przecinek (,)
tiret	—	—		

tj. według wzoru:

§ 1. 1. Tekst.

2. Tekst:

1) tekst;

2) tekst:

a) tekst,

b) tekst,

— tekst,

— tekst,

c) tekst;

3) tekst.

3. Tekst.

§ 40. W ostatnim przepisie aktu prawnego określa się datę wejścia w życie całego aktu (ewentualnie z wyjątkami) odpowiednio poprzez słowa: „Zarządzenie wchodzi w **życie** z dniem



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

*Standardy dokumentacji Starostwa Powiatowego w Brzegu*  
*wydanie nr 1 wprowadzone załącznikiem nr 13 do zarządzenia Nr 46/2012 Starosty Powiatu Brzeskiego*  
*z dnia 18 grudnia 2012 r. w sprawie Systemu Zarządzania Jakością*

podpisania”, „Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia” albo „z dniem 1 stycznia 2013 r.” lub „po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.”, ewentualnie — jeżeli akt prawny ma mieć wsteczną moc obowiązującą — akt prawny wchodzi w życie z dniem (odpowiednio) podpisania lub podjęcia „z mocą obowiązującą od dnia (...)” lub „i ma zastosowanie od dnia (...)”. Dzień oznacza się tak jak w tytule aktu prawnego (miesiąc zapisany słownie).

§ 41. W zakresie nieuregulowanym niniejszymi standardami, akt prawny przygotowuje się zgodnie z załącznikiem do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie „Zasad techniki prawodawczej” (Dz. U. Nr 100, poz. 908).

<b>Nr wydania</b>	1
<b>Opracował</b>	Maciej Róg
<b>Data opracowania</b>	2012-12-18
<b>Sprawdził</b>	Krzysztof Konik
<b>Data sprawdzenia</b>	2012-12-18
<b>Zatwierdził</b>	Maciej Stefański
<b>Data zatwierdzenia</b>	2012-12-18

STAROSTA  
(—)  
Maciej Stefański