



URZĄD MARSZAŁKOWSKI  
WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa  
Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.

**KSIĘGA JAKOŚCI**

nr edycji: 5

PN-EN ISO 9001:2009


# *Księga Jakości*

*Urzędu Marszałkowskiego  
Województwa  
Zachodniopomorskiego*




## SPIS TREŚCI

CZEŚĆ I. WPROWADZENIE .....	4
CZEŚĆ II. WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY PN-EN ISO 9001:2009 .....	7
1. Zakres systemu zarządzania jakością .....	7
1.2 Zastosowanie .....	7
2. Norma powołana .....	8
4.1 Wymagania ogólne .....	9
4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji .....	10
5. Odpowiedzialność kierownictwa .....	11
5.1 Zaangażowanie kierownictwa .....	11
5.2 Orientacja na Klienta .....	12
5.3 Polityka Jakości .....	13
5.4 Planowanie jakości .....	13
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja .....	14
5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia .....	14
5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa .....	14
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna .....	14
5.6 Przegląd Zarządzania .....	15
6. Zarządzanie zasobami .....	16
6.1 Zapewnienie zasobów .....	16
6.2 Zasoby ludzkie .....	16
6.3 Infrastruktura .....	17
6.4 Środowisko pracy .....	17
7. Realizacja wyrobu/usługi .....	18
7.1 Planowanie realizacji usługi .....	18
7.2 Procesy związane z Klientem .....	18
7.4. Zakupy .....	19
7.4.1. Proces zakupu .....	19
7.4.2 Informacje dotyczące zakupów .....	20
7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu .....	20
7.5 Dostarczanie usług .....	20
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi .....	21
7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność .....	21
7.5.3 Własność Klienta .....	22
7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu .....	22
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów .....	23
8. Pomiary, analiza i doskonalenie .....	23
8.1 Postanowienia ogólne .....	23

	<b>URZĄD MARSZAŁKOWSKI</b> <b>WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</b>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
		nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

8.2 Monitorowanie i pomiary .....	23
8.2.1 Zadowolenie Klienta Urzędu. ....	23
8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów.....	24
8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu .....	24
8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym .....	25
8.4 Analiza danych .....	25
8.5 Doskonalenie.....	26
8.5.1 Działania korygujące .....	27
8.5.2 Działania zapobiegawcze.....	27
CZĘŚĆ III ZAŁĄCZNIKI DO KSIĘGI JAKOŚCI.....	28

	<b>URZĄD MARSZAŁKOWSKI</b> <b>WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</b>		Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
			nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

## **CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE**

Księga Jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego przedstawia metody i elementy zarządzania Urzędem, opisuje sposób spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 i stanowi podstawowy dokument systemu.

Niniejsza Księga została skonstruowana w taki sposób, aby jej kolejne rozdziały odpowiadały kolejności poszczególnych punktów normy. Zawiera także podstawowe informacje dotyczące Urzędu, terminologii oraz skrótów użytych w tekście.

Stosowanie zasad zawartych w opisie Systemu Zarządzania Jakością obowiązują komórki organizacyjne objęte Systemem oraz wszystkich, zatrudnionych tam pracowników Urzędu.

Nadzór nad rozpowszechnianiem i aktualnością Księgi Jakości oraz dokonywaniem zmian w jej treści sprawuje Biuro Kontroli Wewnętrznej.


### **1. ZATWIERDZENIE KSIĘGI JAKOŚCI**

*Zatwierdzam niniejsza Księgę Jakości określającą politykę jakości i opisującą system zarządzania jakością w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego zgodnie z wymaganiami normy **PN EN ISO 9001 : 2009**.*

*Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do stosowania procedur, zasad i instrukcji wprowadzonych Księgą Jakości.*

*Nadzór nad realizacją polityki jakości sformułowanej w niniejszej Księdze Jakości przyjmuję osobiście.*

*Olgięrd Geblewicz*  
*Marszałek Województwa*  
*Zachodniopomorskiego*

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

## 2. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO


Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego działa na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1590 ze zm.) oraz ustaw szczególnych, Statutu Województwa Zachodniopomorskiego i Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

Urząd jest jednostką budżetową Województwa, siedzibą Urzędu Marszałkowskiego jest miasto Szczecin. Urząd Marszałkowski jest jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, przy pomocy której organy Województwa wykonują swoje zadania. Marszałek reprezentuje Województwo, kieruje bieżącymi sprawami Województwa, organizuje pracę Zarządu, a także jest kierownikiem Urzędu i zwierzchnikiem służbowym pracowników oraz kierowników wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych. Marszałek kieruje Urzędem poprzez wydawanie zarządzeń, wytycznych, instrukcji, pism okólnych i poleceń służbowych.

Szczegółową organizację oraz zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego.


W skład Urzędu wchodzi następujące Wydziały i inne wewnętrzne komórki organizacyjne, równorzędne Wydziałom:

- 1) Gabinet Marszałka (GM),
- 2) Biuro Obsługi Zarządu (BOZ),
- 3) Wydział Społeczeństwa Informacyjnego i Informatyki (WSIiI),
- 4) Wydział Zdrowia (WZ),
- 5) Wydział Współpracy Społecznej (WWS),
- 6) Wydział Infrastruktury i Transportu (WIiT),
- 7) Wydział Rolnictwa i Rybactwa (WRiR),
- 8) Wydział Ochrony Środowiska (WOŚ),
- 9) Wydział Edukacji i Sportu (WEiS),
- 10) Wydział Kultury, Nauki i Dziedzictwa Narodowego (WKNiDN),
- 11) Wydział Turystyki, Gospodarki i Promocji (WTGiP),
- 12) Wydział Finansów i Budżetu (WFiB),
- 13) Wydział Inwestycji i Nieruchomości (WIiN),
- 14) Wydział Organizacji i Rozwoju Zasobów Ludzkich (WOiRZL),
- 15) Wydział Administracyjny (WA),
- 16) Wydział Współpracy Terytorialnej (WWT),
- 17) Wydział Zarządzania Strategicznego (WZS),
- 18) Wydział Wdrażania RPO (WWRPO),
- 19) Wydział Programów Rozwoju Obszarów Wiejskich (WPROW),
- 20) Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej (ROPS),
- 21) Biuro Geodezji (BG),
- 22) Kancelaria Sejmiku (KS),

	<p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	<p style="text-align: center;">Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.</p>	
		nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

- 23) Biuro Radców Prawnych (BRP),
- 24) Biuro Ochrony Informacji Niejawnych (BOIN),
- 25) Biuro Spraw Obronnych i Bezpieczeństwa Publicznego (BSOiBP),
- 26) Biuro Audytu Wewnętrznego (BAW),
- 27) Biuro Kontroli Wewnętrznej (BKW),
- 28) Centrum Obsługi Inwestorów i Eksporterów (COIE),
- 29) Wydział Zamiejscowy Urzędu (WZU).

Za sprawne funkcjonowanie Urzędu, a w szczególności za koordynowanie wykonywania nałożonych zadań przez komórki organizacyjne Urzędu odpowiada Sekretarz Urzędu - Dyrektor Generalny Urzędu.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

## CZĘŚĆ II. WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY PN-EN ISO 9001:2009

### 1. Zakres systemu zarządzania jakością

#### 1.1 Postanowienia ogólne

Udział Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w Programie Rozwoju Instytucjonalnego realizowanego w ramach Programu Aktywizacji Obszarów Wiejskich w latach 2002-2003 zapoczątkował przygotowania organizacyjne do wprowadzenia w Urzędzie systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2001. W procesie dochodzenia do stworzenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie Marszałkowskim a następnie jego doskonaleniu oparto się na zdefiniowanych i rzeczywiście wykonywanych czynnościach usługowych w Urzędzie. Realizowane procesy zostały dostosowane do wymagań określonych w normie PN-EN ISO 9001:2001 aby następnie, po nowelizacji normy realizować je zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 tym samym przyjęty system zarządzania jakością wkomponował się w powszechny zakres funkcjonowania Urzędu.


Funkcjonujący system zarządzania jakością jest także narzędziem systemu kontroli zarządczej, której obowiązek stosowania w jednostkach sektora finansów publicznych wynika z ustawy o finansach publicznych z dnia 27 sierpnia 2009 r.

#### 1.2 Zastosowanie

Ze względu na specyfikę pracy Urzędu dokonano wyłączeń w tych obszarach jego funkcjonowania, do których nie znajdują zastosowania odpowiednie postanowienia normy ISO 9001:2008. Do obszarów tych zaliczamy:

- 1) **7.3. – Projektowanie i rozwój.** Urząd Marszałkowski nie prowadzi prac związanych z projektowaniem usług przez siebie świadczonych, ponieważ zarówno zadania własne, zlecone i powierzone realizowane są na podstawie i zasadach określonych przepisami prawa,
- 2) **7.5.2 - Walidacja procesów dostarczania usługi.** Urząd prowadzi monitorowanie i pomiary każdego procesu związanego z dostarczeniem usługi, w związku z tym nie istnieją takie obszary pracy Urzędu, co do których nie dałoby się zweryfikować procesów w następstwie monitorowania lub pomiaru,
- 3) **7.6. - Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.** Urząd nie prowadzi monitorowania i pomiarów procesów przy pomocy specjalnie przeznaczonych do tego celu urządzeń pomiarowych.

Powyższe wyłączenia nie mają wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu Marszałkowskiego w zakresie dostarczania Klientom usług spełniających ich wymagania.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009


## 2. Norma powołana

Księga Jakości opisuje zasady postępowania będące odpowiedzią Urzędu na wymagania zawarte w każdym z rozdziałów normy PN-EN ISO 9001: 2009.

## 3. Terminy i definicje

W niniejszej Księdze Jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego została użyta terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009. Poniższe zestawienie obejmuje terminologię przywoływaną w procedurach oraz skróty używane w niniejszej Księdze Jakości:

- **audit** – systematyczny niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia wymagania,
- **auditor** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu,
- **dokument** - akt mający znaczenie dowodu, ustanawiający uprawnienie lub stwierdzający prawdziwość określonych w nim zdarzeń lub informacji (odpis aktu stanu cywilnego, wyrok, orzeczenie, świadectwo itp.),
- **DGU** – Dyrektor Generalny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego,
- **działanie korekcyjne** – działanie mające na celu wyeliminowanie skutku niezgodności powstałej podczas realizacji procesu,
- **działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny i skutku niezgodności powstałej podczas realizacji procesu niezgodności,
- **działanie zapobiegawcze** – działanie mające na celu zapobieżenie powstania niezgodności podczas realizacji procesu,
- **Klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób – efekt finalny procesu - (wobec której realizowana jest usługa),
- **Marszałek** – Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego,
- **niezgodność** – różnica pomiędzy stanem rzeczywistym a stanem postulowanym wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przyjętych przez UM procedur, związana z dokumentacją lub przebiegiem procesów zachodzących w Urzędzie,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **Urząd - UM** – Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego w Szczecinie,
- **Wydział Zamiejscowy** – Wydział Zamiejscowy Urzędu Marszałkowskiego w Koszalinie
- **wyrób/usługa** – produkt finalny procesów zachodzących w Urzędzie Marszałkowskim ukierunkowanych na spełnienie wymagań Klienta,
- **zapis** - dokument, w którym podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań gromadzony w postaci akt spraw,
- **Zarząd** – Zarząd Województwa Zachodniopomorskiego.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

#### 4. System Zarządzania Jakością

##### 4.1 Wymagania ogólne

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego ustanowiono, udokumentowano i wdrożono System Zarządzania Jakością zgodny z Międzynarodową Normą Jakości ISO 9001:2008.

Mając na uwadze wzrastające oczekiwania Klienta UM podejmuje na bieżąco działania doskonalące funkcjonowanie Urzędu. Dążąc do stworzenia Systemu Zarządzania Jakością odpowiadającego rzeczywistej istocie funkcjonowania Urzędu Marszałkowskiego dokonano następujących czynności:

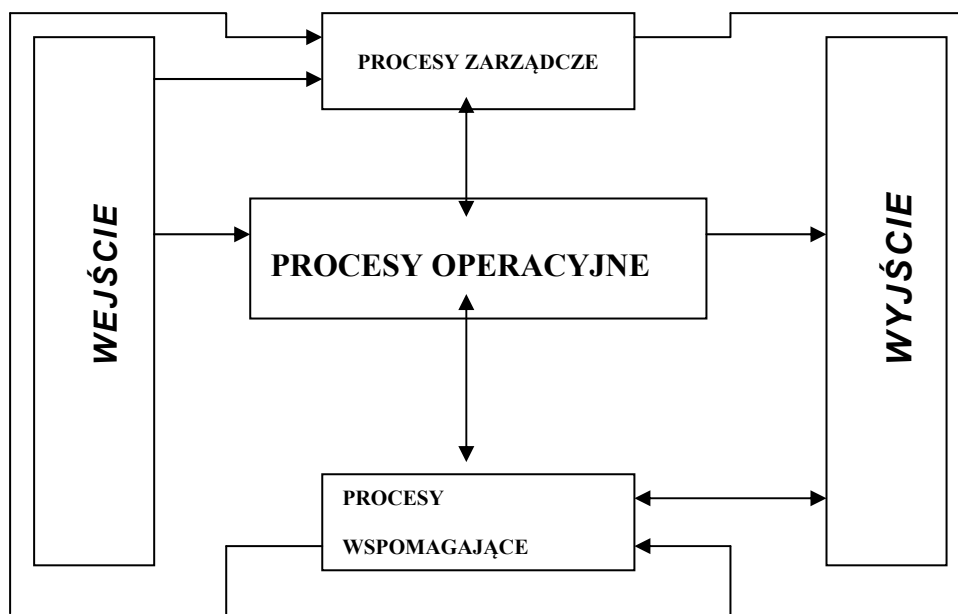
- zidentyfikowano procesy zachodzące w Urzędzie (istotne z punktu widzenia zarządzania jakością wraz z określeniem ich zastosowania),
- określono wzajemne ich oddziaływanie (ze szczególnym uwzględnieniem dominujących płaszczyzn współdziałania),
- określono zestaw mierników potrzebnych do monitorowania skuteczności przebiegu procesów, których wartości oczekiwane są corocznie ustalane na podstawie danych przedstawianych przez komórki organizacyjne Urzędu w budżecie zadaniowym (ze względu na stałą konieczność ich nadzorowania),
- zapewniono dostępność zasobów i informacji potrzebnych do wspomagania przebiegu i monitorowania opisanych procesów.

Efekty finalne powyższych czynności podlegają weryfikacji pod kątem ich ciągłego uaktualniania.

Zestawienie procesów, stanowiące załącznik nr 1 do Księgi Jakości wskazuje również właścicieli procesów odpowiedzialnych za ich realizację. Zestawienie procesów i mierników podlega bieżącemu monitoringowi, a także bieżącej aktualizacji. Pomiary procesów dokonywane są zgodnie z przyjętymi dla każdego z procesów - okresami rozliczeniowymi. Za przeprowadzenie pomiarów procesów odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu a sprawozdania przedstawiające pomiary procesów, wraz z wnioskami z nich wypływającymi, przedkładane są w celu dokonania stosownej analizy do Biura Kontroli Wewnętrznej.



Powiązania pomiędzy zdefiniowanymi procesami w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego przedstawia poniższy schemat:




Przyjęty w Urzędzie system zarządzania jakością pozwala jego uczestnikom na skuteczne nadzorowanie świadczonych usług oraz podejmowanie działań ukierunkowanych na usuwanie niezgodności stwierdzonych w trakcie realizacji procesów, na każdym jego etapie.

#### 4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

Przyjęty w Urzędzie Marszałkowskim System Zarządzania Jakością definiuje następujące dokumenty:

- Polityka Jakości (*patrz 5.3*),
- Księga Jakości (*patrz Część I 1. Zatwierdzenie Księgi Jakości*),
- powszechnie obowiązujące akty prawne,
- akty prawa wewnętrznego ustanawiane przez Sejmik, Zarząd i Marszałka Województwa.

W UM przyjęto do stosowania określone zasady postępowania z dokumentacją, które tworzą warunki dla należytego nadzoru i identyfikacji dokumentów w Systemie Zarządzania Jakością. Nadzór nad dokumentacją odbywa się ściśle według zasad określonych przez stosowne akty prawne w szczególności: przez Kodeks postępowania administracyjnego, Instrukcję kancelaryjną, Regulamin organizacyjny UM.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

Dla właściwego zastosowania aktualnych przepisów stworzono pracownikom warunki do korzystania z najbardziej aktualnych wersji programów prawnych LEX oraz Internetu, dając tym samym stały dostęp do publikowanych w nim na bieżąco przepisów prawa.

Mając na uwadze bezpieczeństwo Klientów jak i wytwarzanych informacji nadzorem objęte są dane przetwarzane w systemach komputerowych, zwłaszcza zaś te publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu. Całość zagadnień obejmujących zasady korzystania, aktualizowania, jak i wprowadzania informacji do BIP, jak i udzielania informacji publicznej regulują odpowiednio Regulamin organizacyjny UM oraz zarządzenie Marszałka.

Funkcjonujący nadzór nad dokumentami w Urzędzie oparty jest na następujących zasadach:

- opiniowanie dokumentów wprowadzających zmiany organizacyjne i kompetencyjne w stosunku do przyjętego SZJ,
- prowadzenie działań aktualizujących dokumenty będące podstawą funkcjonowania SZJ,
- prowadzenie rejestru zmian dotyczących dokumentacji,
- udostępnianie zainteresowanym aktualnych egzemplarzy dokumentów SZJ.

W pracy Urzędu dokumenty zewnętrzne są w całości identyfikowane a obieg ich podlega stałemu nadzorowi w celu zapobieżenia ich niewłaściwego zastosowania. Skuteczność działania przyjętego SZJ jest monitorowana między innymi poprzez analizę zapisów dotyczących dokonywanych przeglądów systemu zarządzania jakością.

Sposób tworzenia, archiwizowania i zabezpieczenia dokumentów oraz sprawowania nadzoru nad zapisami w Urzędzie określa Instrukcja kancelaryjna.

Poszczególne rodzaje zapisów rejestrowane są na odpowiednich stanowiskach pracy, tam są zabezpieczane, przechowywane i przekazywane do archiwizacji.

Zasady nadzoru nad dokumentami przedstawia załącznik nr 2 do Księgi Jakości.


## **5. Odpowiedzialność kierownictwa**

### **5.1 Zaangażowanie kierownictwa**

Zarząd Województwa Zachodniopomorskiego podejmuje działania ukierunkowane na osiągnięcie takich rozwiązań organizacyjnych pracy Urzędu, które spełniłyby oczekiwania Klientów i wszystkich zainteresowanych stron poprzez stworzenie niezbędnych warunków finansowych i infrastrukturalno-organizacyjnych służących realizacji wymagań Międzynarodowej Normy ISO 9001:2008, dotyczących jakości obsługi Klienta.

Najwyższe kierownictwo jest zaangażowane we wdrażanie i ciągłe doskonalenie SZJ poprzez:

- wyznaczenie Przedstawiciela ds. SZJ,
- określenie Polityki Jakości – która wyznacza konkretne cele jakościowe,

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

- zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia oczekiwań Klienta jak też przepisów prawnych i innych wymagań,
- ustalanie komórkom organizacyjnym i pracownikom odpowiedzialności i uprawnień,
- planowanie celów i działań dotyczących SZJ,
- nadzorowanie utrzymania i doskonalenie wdrożonego SZJ,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania.

Co najmniej raz w tygodniu odbywają się posiedzenia Zarządu, na których zapadają wszystkie niezbędne z punktu widzenia zarządzania decyzje. Przekazywanie instrukcji, postanowień, planów, omawianie wyników auditów itp. może odbywać się na naradach Dyrektorów wszystkich Wydziałów lub może być przekazywane na piśmie.

Polityka zapewnienia przez Zarząd Województwa, Marszałka a następnie Sekretarza - Dyrektora Generalnego Urzędu odpowiednich zasobów daje gwarancję należytego utrzymania przyjętego Systemu Zarządzania Jakością. Poprzez zapewnienie kontroli zarządczej stworzono skuteczne narzędzia zapobiegające odstępstwom od przyjętych zasad i procedur obowiązujących w Urzędzie.

Marszałek zapewnia właściwy nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem wdrożonego SZJ. W tym celu Marszałek Województwa wyznaczył Przedstawiciela Kierownictwa w Urzędzie, powierzając mu zadanie koordynowania utrzymania w UM systemu zarządzania jakością. W Biurze Kontroli Wewnętrznej utworzono w tym celu odrębne stanowisko pracy.


Przyjęte zasady współpracy i podział obowiązków w zakresie SZJ dają gwarancję utrzymania uzyskanego poziomu jakości obsługi Klientów.

## 5.2 Orientacja na Klienta

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego pełni służebną rolę na rzecz społeczności lokalnej Województwa Zachodniopomorskiego. UM na mocy powszechnie obowiązującego prawa - jako jedyny uprawniony - świadczy usługi z zakresu administracji samorządowej szczebla wojewódzkiego. Z tego też względu najwyższe kierownictwo dąży do pełnego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań Klientów Urzędu.

Uwzględniając potrzeby Klientów stworzono stronę internetową o adresie [www.wzsp.pl](http://www.wzsp.pl), na której znajdują się wszystkie informacje, dotyczące funkcjonowania Urzędu i możliwości realizacji spraw. Ponadto, znajdują się na niej bieżące wiadomości o najważniejszych wydarzeniach w województwie.

Dodatkowym ułatwieniem dla Klientów Urzędu jest stworzenie platformy e-PUAP, która daje Klientom możliwość złożenia przez Internet dokumentów oraz sprawdzenia na jakim etapie realizacji jest ich sprawa a osobiste konto zapewnia bezpieczną komunikację z Urzędem. Działania te są możliwe dzięki ustawie o podpisie elektronicznym.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

Ponadto, w celu bieżącego monitorowania jakości realizacji poszczególnych spraw, ustalono terminy przyjmowania przez Marszałka i Zarząd Województwa skarg i wniosków, dotyczących pracy Urzędu.

W wyniku tych działań Urząd zdobywa niezbędne informacje pozwalające na poprawę komunikacji Urząd – Klient, oraz tworzy takie rozwiązania proceduralne, które zmierzają do podniesienia jakości świadczonych usług, a co za tym idzie - uzyskania satysfakcji Klienta.

### 5.3 Polityka Jakości

Polityka Jakości w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego, jest podstawą do określania celów i zadań dotyczących jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych i szczebli UM, jest także punktem odniesienia dla przyjętych mierników procesów.

Cechy ustanowionej Polityki Jakości:

- odpowiada specyfice pracy Urzędu Marszałkowskiego,
- jest sformułowana w sposób jasny i zrozumiały,
- zobowiązuje Urząd do ciągłego doskonalenia SZJ,
- jest poddawana przeglądom i oceniana pod względem jej przydatności,
- jest zakomunikowana w Urzędzie,
- jest udokumentowana, wdrożona i utrzymana.

W trakcie corocznych przeglądów zarządzania Polityka Jakości i wynikające z niej cele jakościowe podlegają ocenie pod względem aktualności i właściwego stosowania. Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z jej treścią poprzez:


- 1) zamieszczenie Polityki Jakości w Biuletynie Informacji Publicznej,
- 2) przekazanie w formie papierowej do wszystkich komórek organizacyjnych,
- 3) wywieszenie treści Polityki Jakości w wybranych pomieszczeniach biurowych, sekretariatach oraz na tablicach ogłoszeń Urzędu.

### 5.4 Planowanie jakości

Zaangażowanie najwyższego kierownictwa Urzędu oraz przyjęta i wdrożona Polityka Jakości stanowią gwarancję właściwego ustalenia celów jakościowych dla poszczególnych szczebli organizacyjnych Urzędu. Cele jakościowe planuje się tak, aby były jak najbardziej konkretne, realne i mierzalne. Planowanie jakości dokonuje się systematycznie w każdej komórce organizacyjnej.

Najwyższe kierownictwo Urzędu ustala cele jakościowe poprzez:

- opracowywanie i nadzorowanie długofalowej strategii rozwoju województwa,
- sporządzanie i realizację rocznych programów doskonalenia SZJ, pozwalających na osiągnięcie wyznaczonych celów w realizacji procesów,

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

- sporządzanie i realizację rocznych budżetów województwa, w tym budżetu zadaniowego, które pozwala na lepsze wykorzystanie zasobów finansowych i rzeczowych, a w rezultacie bardziej właściwe zaspokojenie potrzeb społeczeństwa.

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

### **5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia**

Dokumentem, który reguluje funkcjonowanie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego jest Regulamin organizacyjny. Ponadto, odpowiedzialność i uprawnienia pracowników UM regulują odpowiednio:

- regulamin pracy UM,
- zarządzenia Marszałka w zakresie zasad funkcjonowania UM,
- zakresy czynności poszczególnych pracowników,
- wydane przez Marszałka pełnomocnictwa i upoważnienia,
- ustawa o pracownikach samorządowych oraz inne ustawy i rozporządzenia wykonawcze.

Funkcjonujące regulaminy, instrukcje oraz procedury w sposób czytelny ustalają dla wszystkich pracowników granice odpowiedzialności i kompetencji niezależnie od zajmowanych stanowisk. Każdy pracownik Urzędu tuż po objęciu stanowiska pracy jest zapoznawany z zakresem swoich obowiązków i uprawnień. Zapoznanie się z zakresem czynności pracownik potwierdza własnoręcznym podpisem pod zakresem czynności, którego jeden egzemplarz każdorazowo dołącza się do akt osobowych pracownika.


Ponadto, z regulaminu organizacyjnego UM pracownik czerpie informacje dotyczące m.in. usytuowania jego stanowiska pracy w strukturze Urzędu, zasad dekretacji pism, akceptacji dokumentów a z odpowiednich zarządzeń Marszałka m.in. o przyjętych zasadach awansowania i rozwoju zawodowego oraz zasadach etyki na stanowisku pracy.

### **5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa**

Podmiotem odpowiedzialnym za podejmowanie decyzji związanych z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymaniem a następnie doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 jest Zarząd Województwa. W ramach swoich uprawnień, Marszałek wyznaczył przedstawiciela kierownictwa, który posiada odpowiedzialność i uprawnienia do koordynowania czynności wynikających z normy ISO 9001:2008.

### **5.5.3 Komunikacja wewnętrzna**

Ze względu na charakter funkcjonalny Urzędu, Zarząd przywiązuje duże znaczenie do stworzenia skutecznego systemu wymiany informacji wewnętrznej. Podstawową zasadą obowiązującą

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

wszystkie komórki organizacyjne jest niezwłoczne przekazywanie wszystkich informacji wpływających do Urzędu do wiadomości właściwych odbiorców w jego strukturze.

Wewnętrzne procesy komunikacyjne w UM opierają się na następujących narzędziach:

- 1) posiedzenia, narady i spotkania,
- 2) komunikacja pisemna,
- 3) sieć teleinformatyczna, intranet oraz mechanizmy e-Puap,
- 4) wewnętrzna i zewnętrzna sieć telefoniczna.

Cyklicznie odbywają się posiedzenia Zarządu, na których podejmowane są rozstrzygnięcia i decyzje dotyczące Województwa i Urzędu. W zależności od potrzeb odbywają się narady Marszałka z kierownikami komórek organizacyjnych, których celem jest omówienie najważniejszych kwestii dotyczących działalności Urzędu, a także bieżących spraw organizacyjnych. Jeżeli wymaga tego specyfika pracy w komórce organizacyjnej, kierownicy komórek organizacyjnych organizują spotkania z podległymi pracownikami omawiają sprawy związane z ich bieżącym funkcjonowaniem.


Jednym ze sposobów podniesienia sprawności obecnego systemu przepływu informacji wewnątrz Urzędu jest stałe rozbudowywanie platformy teleinformatycznej, w tym wprowadzanie zintegrowanego systemu elektronicznego obiegu dokumentów bieżących i finansowych.

Uzupełniającym elementem komunikacji wewnętrznej pomiędzy Marszałkiem a komórkami organizacyjnymi Urzędu są pisma o charakterze informacyjnym lub polecającym, kierowane do kadry kierowniczej Urzędu a także szkolenia i narady szkoleniowe dla pracowników, na których omawiane są nowe projekty i zasady o charakterze zarządczym.

## 5.6 Przegląd Zarządzania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności wdrożonego SZJ planuje się i dokonuje w UM cyklicznych przeglądów zarządzania. Każdorazowo dla każdego przeglądu określa się zasady ich przeprowadzenia obejmujące zakres merytoryczny oraz sposób przepływu dokumentów. Sformułowane w czasie przeglądów wnioski są podstawą do opracowania założeń dotyczących ewentualnych działań doskonalących. Z każdego przeglądu zarządzania sporządzane jest sprawozdanie dla Zarządu, w celu podjęcia w razie potrzeby działań naprawczych. Bazą wejściową do przeglądów zarządzania jakością są:

- wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyniki kontroli zewnętrznych i wewnętrznych oraz audytu wewnętrznego,
- raporty z działań zaleconych poprzednimi przeglądami zarządzania,
- opinie Klientów Urzędu wyrażone w ankietach, wnioskach, skargach, interpelacjach,
- wyniki analizy publikacji i mediów,
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów w komórkach organizacyjnych oraz świadczonych usług,

 <p style="text-align: center;"><b>URZĄD MARSZAŁKOWSKI</b> WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

- informacje dotyczące rodzaju i aktualnego stanu działań zapobiegawczych lub korygujących podjętych do realizacji w Urzędzie,
- prognozy dotyczące ewentualnych zmian i ich skutków dla systemu zarządzania jakością.

Efektom przeprowadzanych przeglądów są działania o charakterze decyzyjnym ukierunkowane na doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, jak również samych funkcjonujących w Urzędzie procesów. Podejmowane działania są ściśle skorelowane możliwościami Urzędu i stanowią element wyjściowy do planowania i realizacji polityki zapewnienia niezbędnych zasobów.

## **6. Zarządzanie zasobami**

### **6.1 Zapewnienie zasobów**

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego stosuje regulaminy i procedury mające na celu właściwe planowanie, a w konsekwencji zapewnienie niezbędnych zasobów dla wdrożenia i utrzymywania na stałym poziomie systemu zarządzania jakością. W celu należytego wykonywania zadań i uzyskania satysfakcji Klienta, UM zapewnia następujące środki:


- zasoby infrastrukturalne – bazę lokalową,
- zasoby ludzkie – odpowiednio wykwalifikowany i przeszkolony personel,
- środki techniczne obejmujące materiały biurowe, sprzęt komputerowy, środki łączności i inne niezbędne urządzenia,
- dokumentację i oprogramowanie komputerowe.

### **6.2 Zasoby ludzkie**

Polityka kadrowa Urzędu polega na doborze pracowników o właściwym wykształceniu, kwalifikacjach, umiejętnościach i doświadczeniu zawodowym na odpowiednie stanowiska pracy. W Urzędzie Marszałkowskim pracownicy stanowią wewnętrzny kapitał, którym zarządza się w oparciu o obowiązujące i ustalone zasady, w skład których wchodzi:

- 1) system planowania, rekrutacji i awansowania pracowników, w celu optymalnego obsadzenia stanowisk oraz poprawy jakości pracy,
- 2) rozwijanie zasobów ludzkich poprzez dostosowanie programów szkoleniowych do standardów stanowisk pracy z uwzględnieniem predyspozycji osobistych pracowników,
- 3) stosowanie mechanizmów oceny wyników pracy w odniesieniu do przyjętych norm.

Podstawowe wymagania kompetencyjne pracowników określa ustawa o pracownikach samorządowych oraz inne ustawy i rozporządzenia, dotyczące zadań samorządu województwa, realizowanych przez Urząd. Rekrutacja pracowników odbywa się na zasadach określonych w przepisach prawnych oraz właściwym zarządzeniu Marszałka. Wybór kandydatów do pracy stanowi

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

podstawowy element realizacji przyjętych założeń polityki kadrowej. Wszyscy pracownicy na każdym szczeblu organizacyjnym zobowiązani są do samokształcenia i podnoszenia swoich kwalifikacji. Jednocześnie, na podstawie opracowanych wewnętrznie zasad, UM zapewnia pracownikom szkolenia wewnętrzne oraz udział w szkoleniach otwartych organizowanych przez podmioty szkoleniowe. Ponadto, Urząd wspiera samokształcenie pracowników w ramach studiów podyplomowych i uczestnictwa w kursach doszkalających poprzez udzielanie dofinansowania i urlopów szkoleniowych na zasadach określonych w odpowiednim zarządzeniu Marszałka.

Każdy z pracowników podlega stałej ocenie przez bezpośredniego przełożonego oraz okresowej ocenie kwalifikacyjnej pracowników samorządowych na zasadach określonych w odpowiednich zarządzeniach wewnętrznych.

Powyższy system działa przy pomocy powiązanych ze sobą procesów, które obejmują pozyskiwanie najodpowiedniejszych dla Urzędu pracowników, nadzorowanie zachodzących zmian w środowisku wewnętrznym i zewnętrznym, budowanie i podtrzymywanie zaangażowania pracowników oraz dążenie do elastyczności oraz podwyższania efektywności pracy.

### 6.3 Infrastruktura

Znaczącym elementem utrzymania właściwych standardów pracy jest istniejąca w Urzędzie Marszałkowskim infrastruktura techniczna, która obejmuje następujące składniki:


- powierzchnie biurowe Urzędu wraz z niezbędnym wyposażeniem,
- środki łączności w tym sieć teleinformatyczna,
- środki transportu.

Odpowiednie komórki wewnętrzne Urzędu odpowiedzialne są za utrzymanie we właściwym stanie i gotowości technicznej poszczególnych składników infrastruktury i realizują to zadanie we własnym zakresie lub z wykorzystaniem dostawców zewnętrznych (usługi związane z naprawami, remontami lub bieżącym utrzymaniem i konserwacją elementów infrastruktury Urzędu). Ponadto, Marszałek powołał Komisję Inwentaryzacyjną, której zadaniem jest przygotowywanie Urzędu do okresowych inwentaryzacji środków trwałych.

### 6.4 Środowisko pracy

W Urzędzie określono przepisy i wymagania, zapewniające pracownikom odpowiednie warunki pracy, w tym przepisy bhp, p.poż i uwzględniono je w Regulaminie Pracy. W celu ich należytego utrzymania i monitorowania nieustannego spełniania określonych w przepisach wymogów utworzono w Wydziale Organizacji i Rozwoju Zasobów Ludzkich stanowisko do spraw BHP i ppoż. Pracownik ds. BHP i p.poż. na bieżąco monitoruje środowisko pracy i przeprowadza okresowe szkolenia dla wszystkich pracowników Urzędu.

Raz do roku przeprowadzane są kontrole, mające na celu określenie: stanu technicznego biur, pomieszczeń, korytarzy oraz stanu sprzętów biurowych mieszczących się w nich, stanu stanowiska

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

pracy (wystarczająca ilość miejsca w pokoju, zabezpieczenie kabli, oświetlenie itd.), stanu urządzeń higieniczno-sanitarnych, sprawdzenie oznaczenia dróg ewakuacyjnych, sprzętu p.poż, sprawdzenie wyposażenia apteczek pierwszej pomocy oraz aktualizację badań okresowych – lekarskich.

Wyniki kontroli są podstawą do podejmowania działań naprawczych i doskonalących.

## **7. Realizacja wyrobu/usługi**

### **7.1 Planowanie realizacji usługi**

Urząd Marszałkowski, ze względu na obszar swojego działania, wykonuje zadania oraz świadczy usługi na rzecz społeczności lokalnej. Zadania te określone są w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w porozumieniach zlecających wykonywanie określonych zadań publicznych. W przywołanych przypadkach realizacja zadań sprowadza się do wydawania decyzji administracyjnych, postanowień i innych rozstrzygnięć w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej. Innym obszarem działalności samorządu województwa jest stanowienie aktów prawa miejscowego, zarządzanie majątkiem województwa oraz nadzór merytoryczny nad działalnością wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i spółek prawa handlowego z większościowym udziałem województwa.


W sferze wyżej wymienionych działań Urząd Marszałkowski nie przeprowadza procesu planowania zmierzającego do powstania nowych zadań, prowadzi natomiast aktywną politykę planowania w zakresie sposobów i środków wykonania postawionych przez ustawodawcę zadań. Przejawem takiego działania może być na przykład uchwalanie przez Sejmik wieloletnich planów inwestycyjnych jak również długoterminowej wielotorowej strategii rozwoju województwa.

### **7.2 Procesy związane z Klientem**

UM w trakcie realizacji zadań wynikających z obowiązujących ustaw i przepisów szczególnych, prowadzi również sprawy wnoszone przez Klientów indywidualnych. Zakres wymagań dotyczących usługi wykonywanej w takich przypadkach jest każdorazowo określany z uwzględnieniem uwarunkowań określonych przez obowiązujące przepisy prawa.

Elementami weryfikacji ścieżki postępowania przy realizacji czynności jest analiza informacji przedłożonej przez Klienta w formie pisemnej (np. w postaci wniosku) lub ustnej.

W celu zapewnienia wymagań dotyczących jakości usługi realizowanej na rzecz Klienta przeprowadza się bieżące przeglądy wymagań dotyczących wyrobu. Przeglądy te mają na celu eliminację niespójności pomiędzy oczekiwaniami Klienta a obowiązującymi przepisami prawa stosowanymi w trakcie realizacji zadań. Aby zminimalizować rozbieżności mogące wystąpić w trakcie ich wykonywania, UM informuje Klienta o możliwości wystąpienia takich zdarzeń (np. wydłużenie terminu). Przegląd wymagań jest realizowany w toku przyjmowania składanych dokumentów. Właściwość rzeczowa, miejscowa i instancyjna badana jest z urzędu, ponadto weryfikacji poddaje się poprawność i kompletność przedłożonej dokumentacji. Przegląd dokonywany jest w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne unormowania inwentaryzowane i systematycznie

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

nadzorowane pod względem swojej aktualności, a w razie wystąpienia zmian, bezzwłocznie dostosowywane do aktualnie obowiązującego stanu prawnego.

Każda usługa i produkt finalny procesu poddawany jest przeglądom, weryfikacji, akceptacji i kontroli. Z przeglądów wymagań dotyczących wyrobu pozostają zapisy dotyczące między innymi wszczęcia postępowania administracyjnego, wezwania stron do uzupełnienia dokumentów itp.

W świetle zmieniających się przepisów szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej Urzędu. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z Klientem Urząd na bieżąco przekazuje informacje: do Biuletynu Informacji Publicznej, na stronę Internetową Urzędu pod adresem: [www.wzp.pl](http://www.wzp.pl), do serwisów internetowych, do stacji telewizyjnych i radiowych lokalnych, regionalnych oraz ogólnokrajowych, do prasy lokalnej, regionalnej oraz ogólnokrajowej, wywiesza na słupach i tablicach ogłoszeniowych.

Ponadto, informacje docierają do Klienta telefonicznie, w bezpośredniej rozmowie, a także na opracowanych przez niektóre Wydziały – formularzach i kartach informacyjnych. Bardzo ważne znaczenie ma informacja zwrotna od osób korzystających od Klientów, partnerów itp. Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają nam: badania satysfakcji klienta, analiza skarg i wniosków, przyjęcia interesantów przez kierownictwo oraz bieżące weryfikowanie informacji otrzymywanych poprzez zakładkę internetową „E-PUAP”.

Klient zawsze może zwrócić się bezpośrednio do pracownika odpowiedniego wydziału, którego obowiązkiem jest udzielenie wyczerpujących i kompetentnych informacji dotyczących sprawy.


Ponadto, dla wszystkich Klientów na stronach internetowych Urzędu zamieszczone są informacje na temat trybu, warunków, opłat i koniecznych do realizacji spraw dokumentów. Redagowany i uzupełniany na bieżąco Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Marszałkowskiego stanowi zbiór niezbędnych wiadomości mających niejednokrotnie kluczowe znaczenie dla Klientów indywidualnych.

**7.3** – patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości

## **7.4. Zakupy**

### **7.4.1. Proces zakupu**

UM Marszałkowski jest podmiotem finansów publicznych, stąd też wszelkie zakupy usług lub materiałów odbywają się według obowiązujących przepisów prawnych. Podczas realizacji procesu zakupu stosuje się między innymi przepisy zawarte w ustawie o finansach publicznych, ustawie Prawo zamówień publicznych, ustawie o cenach oraz inne przepisy szczegółowe. O trybie realizacji zakupu decyduje Zarząd Województwa w drodze uchwały. Szczegółowe zasady dokonywania zakupów przy zastosowaniu określonych trybów ustawy oraz weryfikacji Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia określają odrębne procedury.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

W celu prawidłowej realizacji przepisów i zasad związanych z procesem zakupu z zastosowaniem Prawa zamówień publicznych, w Urzędzie funkcjonuje komórka, która prowadzi bieżący nadzór nad realizacją w Urzędzie zakupów w trybie wyżej wymienionej ustawy oraz realizuje czynności związane z opiniowaniem wszelkich dokumentów oraz sprawozdawczością w tym zakresie.

Kryteria wyboru i oceny ustalane są w oparciu o wskazania zawarte w obowiązujących przepisach i dokumentowane w każdym przypadku uruchomienia procedury zakupu, przy zastosowaniu któregośkolwiek z wyżej wymienionych trybów. Pozwala to na zagwarantowanie spełnienia koniecznych wymagań dotyczących zakupywanych przez UM wyrobów lub usług oraz faktycznej możliwości wykonania umowy przez potencjalnego kontrahenta Urzędu. Zapisy wykorzystywane są przy kolejnych zakupach w celu lepszego przygotowania się do procedury zamówienia.

Wszelkie zakupy planowane są w cyklu rocznym na podstawie przewidywanych potrzeb i zgromadzonych danych. Zakupy realizowane są przy współudziale wszystkich zainteresowanych stron a planowanie ich dokonywania jest w całości uzgadniane ze Skarbnikiem Województwa.

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

Informacje dotyczące zakupów definiujące przedmiot zakupu, cechy dostawcy wraz z wyszczególnionymi wymaganiami zawarte są w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia lub postanowieniach umowy ostatecznej z kontrahentem. Przed zakomunikowaniem dostawcy są one weryfikowane pod kątem ich właściwości i poprawności formalno – prawnej oraz zgodności z przyjętymi w tym zakresie procedurami przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu.


#### **7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu**

Punktem odniesienia dla weryfikacji właściwości zakupionego wyrobu lub usługi są postanowienia umowy zawartej z kontrahentem, której przedmiotem jest dany wyrób lub usługa. Sprawdzenia spełnienia wymagań, a co za tym idzie wykonania umowy zgodnie z jej postanowieniami, dokonuje komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację zamówienia.

### **7.5 Dostarczanie usług**

#### **7.5.1 Nadzorowanie i dostarczanie usługi**

Ze względu na charakter funkcjonowania Urzędu Marszałkowskiego działania Urzędu są z góry zaplanowane, a ich realizacja odbywa się w warunkach nadzorowanych. Zasadniczym dokumentem określającym ramy postępowania pracowników Urzędu w sposób ogólny jest Kodeks postępowania administracyjnego. Zawiera ona główne zasady wykonywania czynności urzędniczych, ich rodzaje, znaczenie i skutki prawne, a uzupełniany jest przez instrukcję kancelaryjną. W połączeniu

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

z aktami normatywnymi wewnętrznymi, regulaminem organizacyjnym oraz zakresami obowiązków i uprawnień pracowników zapewniają właściwą realizację procesów.

Każdy pracownik Urzędu posiada swobodny dostęp do wszelkich dokumentów niezbędnych w trakcie realizacji usługi takich jak ustawy, rozporządzenia, uchwały Sejmiku i Zarządu, przyjęte w Urzędzie procedury lub instrukcje, które obowiązany jest stosować w celu realizacji przypisanych sobie zadań. Ponadto każdy pracownik Urzędu w trakcie wykonywania usługi jest bieżąco nadzorowany i instruowany przez swojego bezpośredniego przełożonego w zakresie wykonywanych czynności zmierzających do wykonania usługi lub załatwienia określonej sprawy.

Jednym z elementów nadzoru oraz monitoringu przebiegu świadczenia usług są mierniki prawidłowości i efektywności procesów zachodzących w Urzędzie, które pozwalają zobrazować rzeczywisty przebieg danych procesów oraz stopień ich skuteczności w stosunku do oczekiwań Klienta. Stanowią one również jeden z wyjściowych elementów dokonywanych przeglądów, w celu doskonalenia przyjętego systemu zarządzania jakością.


**7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi – patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości**

### **7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność**

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego świadczy usługi, których w większości przypadków świadectwo znajduje wyraz w formie pisemnej. Identyfikacja usługi świadczonej przez UM odbywa się zatem na podstawie symboli i haseł klasyfikacyjnych zawartych w instrukcji kancelaryjnej, które pozwalają na właściwe określenie rodzaju i tematyki dokonywanych czynności oraz na podstawie innych postanowień tej instrukcji, określających dalsze postępowanie z dokumentami. Poprzez połączenie systemu oznaczania oraz zasad rejestrowania przepływu dokumentów i sposobów ich przechowywania, które to wynikają bezpośrednio z wymagań instrukcji kancelaryjnej możliwe jest także odtworzenie historii realizacji usług i spraw, a także aktualnego umiejscowienia dokumentów świadczących o ich realizacji.

Instrukcja wskazuje sposoby określenia statusu – stanu sprawy lub realizowanych usług. Wprowadza obowiązek oznaczania przez przełożonego sposobu załatwienia, a następnie konieczności końcowego podpisania dokumentu związanego z daną sprawą. W zakresie określania stanu realizowanej sprawy w Urzędzie w miarę potrzeby stosuje się pisemne noty obiegowe, na których umieszcza się treść dekretacji oraz zaznacza etapy i punkty decyzyjne, włączając w to ewentualną datę i podpis osoby przyjmującej sprawę.

W celu ułatwienia Klientowi dostępu do informacji na temat statusu jego sprawy wprowadzono na internetowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu – spełniając także wymogi ustawy o dostępie do informacji publicznej – „rejestr spraw”, który obrazuje stan realizacji wszelkich

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

czynności, dla których obowiązuje ustawowy termin ich wykonania. W celu zapewnienia należytej identyfikacji i identyfikowalności, właściwe komórki organizacyjne współpracują ściśle z Archiwum Zakładowym, prowadząc zapisy odnoszące się do tej współpracy.

Niezależnie od powyższego Zarząd Województwa wprowadził w celu identyfikacji Województwa Zachodniopomorskiego, w tym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego – „Strategię Marki Województwa Zachodniopomorskiego” wraz z obowiązującym w Urzędzie kompletnym „Systemem Identyfikacji Wizualnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego”, co pozwala Klientom Urzędu na identyfikację wytwarzanych i udostępnianych materiałów na nośnikach papierowych i elektronicznych.

#### **7.5.4 Własność Klienta**

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o (w szczególności): Instrukcję kancelaryjną, Instrukcję obiegu dokumentów księgowych, Instrukcję ws. organizacji i zakresu działania Archiwum Zakładowego, Regulamin organizacyjny Urzędu – w części dotyczącej skarg i wniosków.


W wymienionych aktach znajduje się szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od Klienta oraz sposób postępowania z dokumentami.

Część dokumentów stanowiących własność Klienta składana jest albo bezpośrednio w Wydziale albo w Kancelarii, gdzie po odpowiednim zadekretowaniu trafia do Wydziału odpowiedzialnego za realizację sprawy oraz za fachowe zgodne z Instrukcją przechowywanie dokumentów stanowiących własność Klienta. Dokumentacja przechowywana jest w aktach sprawy, archiwizowanych zgodnie z Instrukcją kancelaryjną i Instrukcją dot. postępowania z dokumentacją archiwalną.

#### **7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu**

Zasady postępowania z przechowywaniem dokumentów określa w szczególności: Instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozrządzenie MSWiA w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne, ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawa o prawie własności przemysłowej.

Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (m.in. archiwum, tajna kancelaria) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych. Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.

W Urzędzie istnieją również zasady postępowania z ochroną baz danych prowadzonych elektronicznie poprzez fakt, że: obowiązują hasła wejścia do pamięci komputera oraz wejścia do baz danych, przy czym hasła znają wyłącznie użytkownicy, podlegają szyfrowaniu dane np. z laptopów sporządzane są przez pracowników Biura Informatyki kopie bezpieczeństwa.

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

Patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości.

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

### **8.1 Postanowienia ogólne**

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego zaplanował i wdrożył zestaw procesów zmierzających do pełnego określenia zgodności zadań i usług wykonywanych w Urzędzie z przyjętymi wymaganiami dotyczącymi jakości, ustanowionymi zarówno w przepisach obowiązującego prawa, jak też w stworzonych do tego celu procedurach i instrukcjach. Procesy te umożliwiają zebranie danych do analizy oraz identyfikacji i podjęcia ewentualnych działań doskonalących.


Bieżący nadzór zawierający w sobie elementy pomiaru, analizy i doskonalenia prowadzony jest na każdym etapie realizacji procesów. Nadzór ten w ramach samokontroli czyli sprawdzenia rzeczywistego spełnienia założeń przyjętych względem danej usługi, dokonywany jest przez każdego pracownika uczestniczącego w procesie jej świadczenia. W działaniach bierze aktywny udział również bezpośredni przełożony pracownika, pełniąc zarówno rolę obserwatora, jak też weryfikatora wszelkich działań podejmowanych przez pracownika. Jest to sposób postępowania przyjęty na każdym szczeblu zarządzania Urzędem Marszałkowskim.

Osobnym działaniem, zawierającym w sobie elementy pomiarów, analizy i doskonalenia jest kontrola wewnętrzna i audyt wewnętrzny. Tryb kontroli wewnętrznej a także audytu wewnętrznego określają odrębne procedury. Ponadto, czynności pracowników podlegają pomiarom, analizie i doskonaleniu po przeprowadzonych audytach jakościowych a także różnego rodzaju kontrolach wykonywanych przez zewnętrzne podmioty.

### **8.2 Monitorowanie i pomiary**

#### **8.2.1 Zadowolenie Klienta Urzędu.**

Jednym z najważniejszych mierników jakości funkcjonowania przyjętego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością są informacje nt. zadowolenia Klienta Urzędu i spełniania ustalonych wymagań. Wszyscy pracownicy UM odpowiadają za czynne uczestniczenie w procesie pozyskiwania informacji

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

na temat funkcjonowania Urzędu i zadowolenia Klienta oraz inicjatywę w zakresie podejmowania działań doskonalących.

Ponadto, realizacja działań zmierzających do uzyskania informacji odbywa się poprzez: analizę uwag przekazywanych pocztą elektroniczną do poszczególnych wydziałów, analizę skarg zarejestrowanych w Centralnym Rejestr Skarg i Wniosków, analizę interpelacji radnych, badania ankietowe, przyjęcia klientów przez pracowników Urzędu zgodnie z harmonogramem dyżurów przyjmowania skarg i wniosków oraz z bezpośrednich spotkań z Klientami Urzędu.

Takie działania zmierzają do identyfikacji obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone.

### **8.2.2 Audit wewnętrzny**

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego określa się zasady przeprowadzania wewnętrznych auditów jakości stanowiące załącznik nr 3 do Księgi Jakości.

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


Procesy zidentyfikowane w SZJ są monitorowane i mierzone. Celem zastosowania każdego z mierników jest weryfikacja spełniania przez dany proces ustalonych założeń, które - w zależności od panujących uwarunkowań - mogą być dowolnie kształtowane. Ponadto mierniki procesów pomagają określić wpływ procesów wspomagających na procesy operacyjne – zasadnicze, a tym samym określić ich środowisko.

Monitorowania i pomiarów procesu dokonuje jego właściciel, czyli osoba koordynująca i odpowiedzialna za jego realizację. Monitorowanie i pomiary procesów dokonywane są na bieżąco, aby możliwość wykrycia ewentualnych przyczyn niezgodności i ich usunięcia była jak najbardziej skuteczna. O wszelkich niezgodnościach związanych z realizacją procesów, wynikających z przeprowadzonych pomiarów, właściciel procesu obowiązany jest powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego. Przedkładane uwagi są poddawane analizom również w trakcie przeglądu systemu zarządzania jakością, a wnioski z nich wypływające - przedkładane Marszałkowi Województwa, w celu podjęcia decyzji dotyczących uruchomienia działań doskonalących.

### **8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu**

Czynności związane z monitorowaniem i pomiarem wyrobu w Urzędzie Marszałkowskim prowadzone są na bieżąco na każdym etapie wykonywania wyrobu przez pracowników Urzędu biorących udział w procesie realizacji wyrobu we współpracy z ich bezpośrednimi przełożonymi.

Ze względu na specyfikę pracy Urzędu, za punkt odniesienia przy określaniu czy dany wyrób spełnia założone wymagania, służą powszechnie obowiązujące przepisy prawa, zwłaszcza te, które

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

w sposób szczególny odnoszą się do danego wyrobu określając enumeratywnie i wprost wymagania, jakie powinien spełniać wyrób, aby można go było uznać za prawidłowo wykonany i zgodny z wymaganiami Klienta, np.: Kodeks postępowania administracyjnego, Instrukcja kancelaryjna, ustawa – Prawo zamówień publicznych, ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz inne przepisy szczególne.

Spełnienie kryteriów przez dany wyrób potwierdzane jest przez uprawnionego pracownika oraz ewentualnie przez osobę odpowiedzialną za jego przygotowanie lub wykonanie w sposób nie budzący wątpliwości.

W związku z obowiązującymi przepisami prawa nie dopuszcza się do sytuacji, w której wyrób nie spełni wymagań prawnych czy wykonana zostanie taka usługa.

### **8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym**

Wszelkie niezgodności dotyczące wyrobów i usług są wykrywane na etapie wykonywania danego wyrobu. Do nadzoru nad wyrobem niezgodnym z wymogami oraz do dokonania natychmiastowej korekcji zobowiązany jest każdy pracownik uczestniczący w procesie jego realizacji. Poprawiony wyrób jest ponownie weryfikowany co do jego zgodności z przyjętymi wymaganiami.

W przypadku dostarczenia niezgodnego wyrobu Klientowi Urzędu zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczące m.in. nieważności decyzji administracyjnej oraz przepisy wskazujące możliwość jej zaskarżenia w trybach i terminach przewidzianych w tych przepisach. Ponadto, Klient jest każdorazowo pouczany o możliwości i sposobie wniesienia odwołania.

Na podstawie przepisów szczególnych uprawnienia nadzorcze w określonych obszarach kompetencji Samorządu Województwa przysługują Wojewodzie Zachodniopomorskiemu, który może wszcząć z Urzędu procedurę eliminacji niezgodnej z prawem uchwały Sejmiku lub Zarządu Województwa.


W stosunku do postępowania z wyrobem niezgodnym, znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Zasady nadzoru nad wyrobem niezgodnym stanowią załącznik nr 4 do Księgi Jakości.

### **8.4 Analiza danych**

Analiza danych jest procesem myślowym zmierzającym do uzyskania informacji, służących właściwemu diagnozowaniu i określeniu kierunków doskonalenia i rozwoju przyjętego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego systemu zarządzania jakością. W UM są określone, zbierane i analizowane wszelkie dane, które mogą być przydatne w celu określenia efektywności funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Analizie podlegają między innymi dane:

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

- pochodzące z przeglądów zarządzania,
- z bieżącego monitorowania i pomiarów procesów zachodzących w Urzędzie,
- będące efektem badania zadowolenia Klienta oraz z pochodzących od niego informacji zwrotnych w postaci skarg lub wniosków,
- z przeprowadzonych kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyników dokonanych audytów i auditów,
- uzyskane z innych źródeł, na przykład od dostawców.

Raz w roku (chyba, że ustalenia po przeglądzie zarządzania mówią inaczej) dokonuje się pomiarów skuteczności i efektywności realizowanych w Urzędzie Marszałkowskim procesów, pod kątem spełniania założonych celów przyjętych do realizacji w danym roku.

Cyklicznie dokonuje się analizy sprawozdań dotyczących realizacji skarg i wniosków. W tym celu tworzy się zestawienia określające ilość skarg lub wniosków przyjmując kryteria przedmiotowe i podmiotowe.


Informacje zawierające wyniki auditów wewnętrznych oraz zrealizowanych działań doskonalących poddawane są analizie, zgodnie z terminami wynikającymi z zatwierdzonych przez Marszałka planów. W zakresie auditów tworzy się zestawienia określające stopień realizacji planów auditów oraz wyniki auditów, przyjmując kryteria podmiotowe i przedmiotowe, natomiast w przypadku analizy wyników działań doskonalących tworzy się plan działań z uwzględnieniem statusu ich realizacji.

Wszelkie informacje dotyczące dostawców usług dla Urzędu Marszałkowskiego zawarte są w specyfikacjach istotnych warunków zamówienia lub w umowach z dostawcami. Przeglądy dostawców dokonywane są co roku, w trakcie przygotowywania planów zamówień publicznych na kolejny rok.

Analizy danych dotyczących systemu zarządzania jakością dokonuje się na każdym szczeblu zarządzania. Zapisy wyników analiz zachowywane są zgodnie z wymaganiami przedstawionymi w Instrukcji kancelaryjnej.

## 8.5 Doskonalenie

System Zarządzania Jakością przyjęty w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego jest ciągle doskonalony pod względem jego skuteczności i efektywności. Wszelkie informacje, dotyczące funkcjonowania SZJ uzyskane w wyniku kontaktu z Klientem, przeprowadzanych auditów wewnętrznych, przeglądów zarządzania, analizy danych wraz z założeniami Polityki Jakości i celami dotyczącymi jakości stanowią – o ile zajdzie taka potrzeba – stanowią podstawę do ustalenia sposobów identyfikacji i wdrożenia działań doskonalących. Działania te mogą przyjąć formę korekcji - czyli czynności podejmowanych w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności, a także działań korygujących lub zapobiegawczych, których wyniki również stanowią punkt odniesienia w procesie doskonalenia przyjętego SZJ.

 <p style="text-align: center;">URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</p>	Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
	nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

Wszelkie sugestie dotyczące konieczności podjęcia działań doskonalących są formułowane na podstawie wieloaspektowej analizy informacji dotyczących funkcjonowania przyjętego SZJ przez właściwe komórki organizacyjne Urzędu i przedkładane do wiadomości odpowiednio Marszałka Województwa i Sekretarza Województwa - Dyrektora Generalnego Urzędu.

Jeśli na skutek podejmowanych działań doskonalących konieczne jest wprowadzenie zmian w dokumentacji SZJ – są one wprowadzane przez uprawnione do tego osoby.

#### **8.5.1 Działania korygujące**

#### **8.5.2 Działania zapobiegawcze**


W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego, w miarę istniejącej potrzeby, podejmowane są działania w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji, które jeszcze nie wystąpiły, lecz możliwość ich wystąpienia jest prawdopodobna. Działania zapobiegawcze dostosowane są do skutków, jakie mogłyby spowodować potencjalna niezgodność.

Działaniem korygującym lub zapobiegawczym może być zarówno zakup sprzętu komputerowego jak i zmiana w regulaminie organizacyjnym Urzędu. Decyzje o podjęciu działań może podjąć zarówno kierownik komórki organizacyjnej Urzędu, Marszałek bądź Zarząd Województwa według kompetencji oraz w zależności od rodzaju i formy działania korygującego lub zapobiegawczego.

Skuteczność podjęcia działań korygujących sprawdzana jest podczas auditów jakości, auditów wewnętrznych, wewnętrznych i zewnętrznych kontroli problemowych w Urzędzie. Zapisy z podjętych działań przechowywane są w Urzędzie w zależności od rodzaju i formy działania.

Podjęte działania korygujące i zapobiegawcze podlegają weryfikacji i analizie podczas przeglądów zarządzania.

Postępowanie w zakresie podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych stanowi załącznik nr 5 do Księgi Jakości.

	<b>URZĄD MARSZAŁKOWSKI</b> <b>WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO</b>		Załącznik do zarządzenia nr 77/13 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 11 września 2013 r.	
			nr edycji: 5	PN-EN ISO 9001:2009

### **CZĘŚĆ III ZAŁĄCZNIKI DO KSIĘGI JAKOŚCI**

1. Zestawienie procesów Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego.
2. Zasady sprawowania nadzoru nad dokumentami w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego – zestawienie identyfikujące kluczowe dokumenty oraz sposób postępowania z nimi.
3. Zasady przeprowadzania wewnętrznych auditów jakości w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego.
4. Zasady postępowania z wyrobami niezgodnymi w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego - zestawienie identyfikujące wyroby niezgodne oraz zasady postępowania z nimi.
5. Zasady postępowania przy realizacji działań korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Zachodniopomorskiego – zestawienie identyfikujące ich źródła, sposoby planowania, realizacji i weryfikacji skuteczności.