

## **Certyfikat Systemu zarządzania jakością ISO...**

System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Kłodzku - Certyfikat i Polityka Jakości.

### **System Zarządzania Jakości w Starostwie Powiatowym w Kłodzku**

Najwyższe Kierownictwo w roku 2003 podjęło decyzję o wdrożeniu w Starostwie Powiatowym w Kłodzku Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) wg normy PN-EN ISO 9001:2001. Najwyższe Kierownictwo ustanowiło, udokumentowało i wdrożyło SZJ oraz zaplanowało mechanizmy zapewniające utrzymywanie już wdrożonego systemu i jego ciągłe doskonalenie.

W czerwcu 2005 roku odbył się audit certyfikujący przeprowadzony przez jednostkę zewnętrzną - Biuro Certyfikacji Polskiego Rejestru Statków. W dniu 30 czerwca 2005 roku Komitet Biura Certyfikacji PRS przyznał Starostwu Powiatowemu w Kłodzku certyfikat Systemu Zarządzania Jakością, zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2001.

W wyniku analizy funkcjonowania SZJ przez okres niemal 3 lat, w celu jego dalszego doskonalenia, Najwyższe Kierownictwo ponownie powołało zespół wdrożeniowy, którego celem było przemodelowanie dokumentacji SZJ. w wyniku prac zespołu zmodyfikowano procedury systemowe, procedury operacyjne oraz Księgę Jakości. Najwyższe Kierownictwo wdrożyło nową edycję B dokumentów SZJ, która weszła w życie z dniem 1 maja 2008r.

W 2010 roku weszła w życie nowa ustawa o finansach publicznych, która zobligowała jednostki finansów publicznych do realizowania kontroli zarządczej. Najwyższe Kierownictwo postanowiło wykorzystać zbieżność większości wymagań określonych w standardach kontroli zarządczej z wymaganiami Normy PN-EN ISO 9001:2009. w związku z tym Zarządzeniem Starosty postanowiono o integracji SZJ wg normy PN-EN ISO 9001:2009 z systemem kontroli zarządczej i wydano nową edycję C dokumentów systemu, wprowadzając Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ).

Od roku 2012 ZSZ podlegał monitorowaniu i ciągłemu doskonaleniu. W roku 2016 ze względu na dużą ilość zmian w dokumentacji systemowej Najwyższe Kierownictwo na wniosek Pełnomocnika ds. ZSZ dokonało zmiany i wydało nową edycję D dokumentów systemowych.

W roku 2017 dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania została dostosowana do wymagań najnowszej edycji Normy PN-EN ISO 9001:2015 i zatwierdzona przez Starostę Kłodzkiego z datą obowiązywania od 29 maja 2017 r.

W dniach 1-2 czerwca odbył się w Starostwie Powiatowym w Kłodzku audit zewnętrzny przeprowadzony przez firmę zewnętrzną Polska Izba Handlu Zagranicznego Certyfikacja sp. z o.o., 81-332 Gdynia, ul. Kołłątaja 1, który potwierdził że Zintegrowany System Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Kłodzku spełnia wymagania międzynarodowej Normy PN-EN ISO 9001:2015.

Zakres certyfikacji obejmuje świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych własnych, zadań z zakresu administracji rządowej oraz zadań zleconych ustawami lub w drodze porozumień, mających na celu zaspokajanie potrzeb lokalnej społeczności oraz zapewnienie wszechstronnego rozwoju powiatu.

	<b>POLSKA IZBA HANDLU ZAGRANICZNEGO</b> <b>CERTYFIKACJA</b> <i>Polish Chamber of Foreign Trade</i> <i>Certification</i>
<b>CERTYFIKAT</b> <b>Nr 666/2008</b>	
Ten Certyfikat nadaje się jako dowód, że system zarządzania: <i>This Certificate is granted as evidence that the management system of:</i>	
<b>Starostwa Powiatowego</b> <b>w Kłodzku</b>	
57-300 Kłodzko, ul. Okrzei 1; Polska (Poland) 57-500 Bystrzyca Kłodzka, ul. Sienkiewicza 6; Polska (Poland) 57-400 Nowa Ruda, ul. Kolejowa 18; Polska (Poland) 57-400 Nowa Ruda, ul. Niepodległości 6; Polska (Poland)	
spełnia wymagania Normy: <i>complies with the requirements of the Standard:</i>	
<b>PN-EN ISO 9001:2015-10</b>	
w zakresie: <i>in the scope of:</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>* świadczenie usług administracji samorządowej, związanych z realizacją zadań publicznych własnych, zadań z zakresu administracji rządowej oraz zadań zleconych ustawami lub w drodze porozumień, mających na celu zaspokajanie potrzeb lokalnej społeczności oraz zapewnienie wszechstronnego rozwoju powiatu</li><li>* <i>rendering local government administrative services connected with performing own public tasks, governmental administrative tasks and tasks delegated by acts or agreements, aiming at fulfilling the needs of the local community and securing comprehensive development of the district</i></li></ul>	
<small>Starostwo Powiatowe posiada certyfikat od dnia 30 czerwca 2008 <i>The Organisation has held a certificate since 30<sup>th</sup> of June 2008</i></small>	
<b>Ważność certyfikatu:</b> <i>Expiry date:</i> <b>29.06.2020</b>	  AC 070 QMS
	 <b>Artur Szwoch</b> <b>PREZES / PRESIDENT</b> <b>Gdynia, 30.06.2017</b>

PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o.; 81-332 Gdynia, ul. Kołłątaja 1, Polska

## **POLITYKA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU**

**Misją Starostwa Powiatowego w Kłodzku** jest świadczenie usług administracji publicznej, związanych z realizacją zadań publicznych własnych, zadań z zakresu administracji rządowej oraz zadań zleconych ustawami lub w drodze porozumień, mających na celu profesjonalne i sprawne zaspokajanie potrzeb lokalnej społeczności oraz zapewnienie wszechstronnego rozwoju powiatu.

Cele działalności Starostwa Powiatowego w Kłodzku podporządkowane są służebnej roli Urzędu wobec lokalnej społeczności. Realizujemy je uwzględniając:

- działania w ramach obowiązujących przepisów prawnych,
- badanie i analizowanie potrzeb naszych Klientów,
- spełnianie oczekiwań Klientów w celu osiągnięcia pożądanego poziomu satysfakcji Klientów,
- komunikację z Klientami, informowanie o działalności Starostwa,
- włączanie mieszkańców Powiatu w działania Urzędu,
- wykonywanie zadań przyjętych w Strategii Rozwoju Powiatu,
- poszanowanie środowiska naturalnego,
- przestrzeganie zasad etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Kłodzku.

Wszyscy pracownicy Starostwa są świadomi, że każda wykonywana przez nich czynność służy osiągnięciu satysfakcji Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

Kierownictwo Starostwa ustala następujące cele, które służą realizacji naszej misji:

1. realizacja celów i zadań ustalonych w Strategii Rozwoju Powiatu na lata 2016-2020
2. rzetelne, wnikliwe, profesjonalne, sprawne, terminowe i bezstronne załatwianie spraw, zgodnie z prawem i ustalonymi procedurami, instrukcjami i regulaminami,
3. stworzenie sprawnego systemu komunikowania się z Klientami Starostwa, w tym zapewnienie pełnej informacji o realizowanych w Starostwie usługach oraz o sposobie załatwiania spraw, a także zapewniając jawność i przejrzystość podejmowanych działań,
4. systematyczna poprawa warunków obsługi Klientów,
5. systematyczna poprawa warunków pracy w Starostwie,
6. stałe podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników Starostwa,
7. organizacja i zapewnienie kompleksowej i sprawnej obsługi Klientów w Starostwie poprzez rozpoznawanie potrzeb Klientów i dostosowywanie struktury organizacyjnej do zmieniających się oczekiwań, oraz określanie przejrzystego zakresu obowiązków i odpowiedzialności za realizowane zadania,
8. wykorzystanie wiedzy o potrzebach Klientów do doskonalenia jakości świadczonych usług,
9. stałe rozwijanie usług Starostwa świadczonych drogą elektroniczną.

W związku z tym zobowiązujemy się do:

10. utrzymania i ciągłego doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania spełniającego wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015,
11. zapewnienia zasobów umożliwiających realizację powyższych celów.

Kłodzko, 29 maja 2017 r.

Najwyższe Kierownictwo  
**STAROSTWA**  
Starosta Kłodzki  
Maciej Awizer