

Certyfikat Systemu zarządzania jakością ISO...

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

System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Kłodzku

W lutym 2003 roku Starosta Kłodzki podjął decyzję o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, powołując Pełnomocnika ds. Wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością zwanego dalej Pełnomocnikiem ds. SZJ. Rok później, Starosta Kłodzki zatwierdził Księgę Jakości oraz ustanowił pierwszą Politykę Jakości, wyznaczając główne cele strategiczne i jakościowe dla Starostwa Powiatowego w Kłodzku. Polityka Jakości, aż do 2008 roku, była rokrocznie zmieniana. Równocześnie zostały zatwierdzone pozostałe dokumenty systemowe i operacyjne Systemu Zarządzania Jakością. Powołany został Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością.

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 ISO 9001:2000. 15 stycznia 2007 roku odbył się audit pośredni przeprowadzony przez audytorów z Biura Certyfikacji PRS.

Na przełomie 2007/2008 Pełnomocnik ds. SZJ podjął decyzję o nowelizacji istniejącego Systemu Zarządzania Jakością, pod względem weryfikacji procedur operacyjnych i systemowych, Księgi Jakości, ustanowienia stałej Polityki Jakości, a także sposobu i jakości przeprowadzania auditów wewnętrznych.

Zmiany zostały z powodzeniem wprowadzone w marcu 2008 roku i zatwierdzone przez Starostę Kłodzkiego w kwietniu 2008 roku, a audit certyfikacyjny przeprowadzony w maju 2008 przez PIHZ Certyfikacja, potwierdził, że: "System Zarządzania Jakością został zaprojektowany i wdrożony zgodnie z wymaganiami normy odniesienia (szczególnie z wymaganiami 4.1) i na dobrym poziomie merytorycznym. Ogólne wrażenie, potwierdzone wnikliwą oceną dokumentacji systemowej, jest bardzo dobre. Wrażenie to potwierdza szczególnie dokumentacja dotycząca stanu wdrożenia istotnych w każdym SZJ mechanizmów doskonalenia takich jak audyty wewnętrzne i przegląd zarządzania oraz bardzo wysoki poziom merytoryczny Księgi Jakości i obowiązkowych, udokumentowanych procedur wymaganych postanowieniem normy międzynarodowej.". Ponadto "Audit pozwolił na identyfikację mocnych stron organizacji i jej SZJ:

- 1) autentyczne rozumienie przez Najwyższe Kierownictwo potrzeby kształtowania postaw orientacji na klienta i doskonalenia systemu (...),
- 2) profesjonalizm auditowanej kadry,
- 3) bardzo duże zaangażowanie i kreatywność Pełnomocnika (...) i zaangażowanie w te działania osoby spełniającej rolę sprawnego i skutecznego administratora systemu."



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

POLITYKA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO

Misją Starostwa Powiatowego w Kłodzku jest świadczenie usług administracyjnych z realizacją zadań publicznych własnych, zadań z zakresu administracji rządowej, 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 strategii powiatu i celom lokalnej społeczności. Realizujemy je uwzględniając:

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

Wszyscy pracownicy Starostwa są świadomi, że każda wykonywana praca ma na celu osiągnięcie 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 2011-2014,
2. rzetelne, wnikliwe, profesjonalne, sprawne, terminowe i bezstronne świadczenie usług z prawem i ustalonymi procedurami, instrukcjami i regulaminami,
3. stworzenie sprawnego systemu komunikowania się z Klientami Starostwa, zapewniając pełną i przejrzystą informację o realizowanych w Starostwie usługach oraz o sposobie zapewniania jakości i przejrzystości podejmowanych działań,
4. systematyczna poprawa warunków pracy w Starostwie,
5. systematyczna poprawa warunków pracy w Starostwie,
6. stałe podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników Starostwa,
7. organizacja i zapewnienie kompleksowej i sprawnej obsługi Klientów, rozpoznawanie potrzeb Klientów i dostosowywanie struktury organizacyjnej do potrzeb Klientów oraz określanie przejrzystego zakresu obowiązków realizowanych zadań,
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 systemu zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9001:2008,
11. zapewnienia zasobów umożliwiających realizację powyższych celów.

Kłodzko, 15 marca 2011r.