

## **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**

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."



**POLSKA IZBA HANDLU ZAGRANICZNEGO**  
**CERTYFIKACJA**  
*Polish Chamber of Foreign Trade*  
*Certification*

**CERTYFIKAT**  
**Nr 666/2008**

Ten Certyfikat nadaje się jako dowód, że system zarządzania:  
*This Certificate is granted as evidence that management system of:*



**Starostwa Powiatowego**  
**w Kłodzku**

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:  
*complies with the requirements of the Standard:*

**PN-EN ISO 9001:2009**

w zakresie:  
*in the scope of:*

- \* 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
- \* *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*

Starostwo Powiatowe posiada certyfikat od dnia 30 czerwca 2008  
*The Organisation has held a certificate since 30<sup>th</sup> of June 2008*



MEMBER OF MULTILATERAL  
**IAF**  
RECOGNITION ARRANGEMENT



**PCA**  
POLSKIE CENTRUM  
AKREDYTACJI  
CERTYFIKACJA  
SYSTEMÓW  
ZARZĄDZANIA

AC 070  
QMS



**Artur Szwoch**  
PREZES / PRESIDENT

**Gdynia, 30.06.2014**

Ważność certyfikatu:  
Expiry date:  
**29.06.2017**

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 świadczenie usług lokalnej społeczności oraz zapewnienie wszechstronnego rozwoju powiatu.

Cele działalności Starostwa Powiatowego w Kłodzku podporządkowane są służyć interesom i osiągnięciu satysfakcji Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

- 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 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, 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.