

## **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 wewnętrzny 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.



## **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