

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:

- działanie 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 2021-2030
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, 7 czerwca 2022 r.

STAROSTA
Maciej Awizeń

