



P  
O  
L  
I  
T  
Y  
K  
A  
  
J  
A  
K  
O  
Ś  
C  
I

# POLITYKA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO W KLUCZBORKU

Naszym priorytetem jest świadczenie wysokiej jakości usług ukierunkowanych na spełnienie oczekiwań i wymagań wszystkich grup Klientów, poprzez zapewnienie kompetentnej, nowoczesnej, terminowej i zgodnej z prawem obsługi, ciągłe doskonalenie realizowanych procesów i przejrzystość funkcjonowania Starostwa.

## **Określamy główne cele Starostwa Powiatowego w Kluczborku:**

1. Profesjonalizm i nowoczesność obsługi.
2. Terminowość, rzetelność działania.
3. Przyjazna i zgodna z prawem obsługa Klienta.
4. Racjonalne i przejrzyste gospodarowanie powierzonymi środkami.
5. Kompetentny, wykwalifikowany i doskonalący się pracownik.
6. Utrzymany i ciągle doskonalony System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

## **Zrealizujemy je poprzez:**

1. Unowocześnienie obsługi klienta tj.:
  - ✓ rozwój systemów informatycznych Starostwa,
  - ✓ analizowanie potrzeb Klientów,
  - ✓ promowanie informacji o świadczonych usługach,
  - ✓ przestrzeganie przyjętych procedur, instrukcji i aktów wewnętrznych,
  - ✓ zatrudnianie wykwalifikowanej i kompetentnej kadry.
2. Profesjonalizm obsługi doskonalących się pracowników.
3. Załatwianie spraw bezstronnie, terminowo, zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami.
4. Rzetelne określanie celowości wydatkowanych środków.
5. Inspirowanie i uczestnictwo w działaniach na rzecz rozwoju i promocji Powiatu oraz poprawy jego infrastruktury.
6. Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością jako narzędzia wspomagającego realizację przyjętych celów.

Starosta Kluczborski

Piotr Pośpiech

Kluczbork, 15 luty 2018 r.