



Starosta Powiatu Wrocławskiego

ul. Tadeusza Kościuszki 131, 50-440 Wrocław
tel. + 48 / 71/ 72 21 700 fax + 48 / 71/ 72 21 706

 www.powiatwroclawski.pl

 starostwo@powiatwroclawski.pl

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości

POLITYKA JAKOŚCI Starostwa Powiatowego we Wrocławiu

WIZJA

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu to urząd, który poza wykonywaniem zadań wynikających z ustaw podejmuje działania na rzecz rozwoju Powiatu Wrocławskiego dążąc tym samym do wzrostu zadowolenia nie tylko klientów urzędu, ale i wszystkich mieszkańców powiatu przy współpracy z gminami oraz partnerami społecznymi.

MISJA

Misją Starostwa Powiatowego we Wrocławiu jest skuteczna realizacja zadań publicznych na rzecz klientów w sposób profesjonalny, nowoczesny, przyjazny i zgodny z przepisami prawa, przy jednoczesnym dążeniu do zapewnienia wysokiej jakości ich obsługi.

Celami Polityki Jakości są:

- 1) zapewnienie działania urzędu w sposób zgodny z wymaganiami przepisów prawa;
- 2) profesjonalna obsługa klientów;
- 3) systematyczne zwiększanie satysfakcji klientów;
- 4) doskonalenie pracy zespołowej i poprawa satysfakcji pracowników;
- 5) poprawa zarządzania informacją;
- 6) realizacja kierunków rozwoju Powiatu Wrocławskiego zgodnie z przyjętą przez Radę Powiatu „Strategią Rozwoju Powiatu Wrocławskiego 2030” oraz pozostałymi strategiami dziedzinowymi;
- 7) utrzymanie i systematyczne doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015.

Powyższe cele są realizowane poprzez:

- 1) przestrzeganie ustalonych procedur przez wszystkich pracowników urzędu;
- 2) doskonalenie organizacji pracy w celu stałej poprawy jej efektywności, analizy ryzyk i szans oraz budowanie wizerunku przyjaznego urzędu;
- 3) uwzględnianie w każdym obszarze swojej działalności zmian klimatycznych i ich wpływu na realizację zadań Powiatu, wdrażanie programów i polityk, mających na celu budowanie świadomości i postaw przyjaznych środowisku naturalnemu wśród urzędników i mieszkańców oraz ograniczanie działalności mogącej wpłynąć na niekorzystne zmiany klimatu;
- 4) sprawne, kompetentne i terminowe załatwianie spraw;
- 5) przestrzeganie wyznaczonych standardów postępowania pracowników;
- 6) dążenie do jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb klientów poprzez uwzględnienie ich oczekiwań w planach poprawy;
- 7) ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów;
- 8) motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji i zwiększenie ich zaangażowania;
- 9) zapewnienie klientom jasnej i kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez urząd;
- 10) wprowadzenie zasad partnerstwa społecznego w procesy decyzyjne związane z rozwojem powiatu;
- 11) zacieśnianie współpracy oraz realizacja wspólnych inicjatyw i projektów z gminami powiatu wrocławskiego oraz innymi partnerami społecznymi;
- 12) prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy poprzez skuteczny audyt jakości i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy.

Starosta zapewnia warunki i środki do utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Włodzimierz Chlebosz

Starosta Powiatu Wrocławskiego