



# Starosta Powiatu Wrocławskiego

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 58/2022 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 6 czerwca 2022 r.

## 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

### 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) profesjonalna obsługa klientów;
- 2) systematyczne zwiększanie satysfakcji klientów;
- 3) doskonalenie pracy zespołowej i poprawa satysfakcji pracowników;
- 4) poprawa zarządzania informacją;
- 5) realizacja kierunków rozwoju Powiatu Wrocławskiego zgodnie z przyjętą przez Radę Powiatu „Strategią Rozwoju Powiatu Wrocławskiego 2030”;
- 6) 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) sprawne, kompetentne i terminowe załatwianie spraw;
- 4) przestrzeganie wyznaczonych standardów postępowania pracowników;
- 5) dążenie do jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb klientów poprzez uwzględnienie ich oczekiwań w planach poprawy;
- 6) ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów;
- 7) motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji i zwiększenie ich zaangażowania;
- 8) zapewnienie klientom jasnej i kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez urząd;
- 9) wprowadzenie zasad partnerstwa społecznego w procesy decyzyjne związane z rozwojem powiatu;
- 10) 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.

Wrocław, dnia 6 czerwca 2022 r.

**Roman Potocki**

Starosta Powiatu Wrocławskiego