

# Polityka Jakości

## Starostwa Powiatowego w Tucholi

Starostwo Powiatowe w Tucholi jest nowoczesną, doskonalącą się instytucją publiczną, która przy zaangażowaniu kompetentnej kadry, w sposób profesjonalny i przyjazny realizuje zadania administracji powiatowej. Inspirujemy oraz aktywne wspieramy inicjatywy podejmowane na rzecz rozwoju Powiatu Tucholskiego, zabezpieczamy realizację potrzeb lokalnej społeczności oraz ciągle doskonalimy jakość świadczonych usług oraz skuteczność Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009.

### **Z powyższego wynikają następujące cele strategiczne:**

1. Zapewnienie klientom fachowej, terminowej, zgodnej z obowiązującym prawem realizacji usług, wykonywanych z poszanowaniem etyki i wolnych od korupcji.
2. Udostępnienie kompleksowej informacji na temat świadczonych usług oraz sposobu załatwiania spraw w urzędzie.
3. Ciągłe doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klienta jak też komunikacji pomiędzy klientem a urzędem.
4. Reprezentowanie interesów powiatu i jego mieszkańców na forum regionu, województwa, kraju oraz na innych płaszczyznach.
5. Kształtowanie pozytywnego wizerunku urzędu poprzez właściwą postawę wszystkich jego pracowników.

### **Realizacja celów strategicznych jest możliwa poprzez:**

1. Dobór kompetentnych pracowników i systematyczne podnoszenie ich kwalifikacji.
2. Dokumentację istniejących usług oraz procesów pomocniczych, jak też zależności między nimi.
3. Udostępnienie pełnej, rzetelnej informacji o świadczonych usługach na stronie internetowej oraz w urzędzie.
4. Określenie przejrzystych zakresów czynności, obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności wszystkich pracowników.
5. Pozyskiwanie i rozpowszechnianie wiedzy o potrzebach oraz oczekiwaniach klientów.
6. Konsultacje społeczne działań zapewniających rozwój regionu.
7. Monitoring realizowanych procesów oraz ich doskonalenie.
8. Utrwalanie wśród pracowników świadomości dotyczącej służebnej roli urzędu.
9. Zapewnienie jak najlepszej komunikacji z klientami poprzez współpracę z mediami oraz poprzez inne kanały informacyjne.
10. Zapewnienie prawidłowej komunikacji wewnętrznej w celu zapewnienia jak najbardziej efektywnej pracy urzędu.
11. Zapewnienie pracownikom środków pozwalających na właściwą realizację powierzonych zadań.
12. Realizację zadań przy zastosowaniu adekwatnych rozwiązań technologicznych, w tym narzędzi społeczeństwa informacyjnego.

Ustalone cele Polityki Jakości urząd będzie wykonywać poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN 9001:2009. System przyczyni się do osiągnięcia wyższego poziomu świadczonych usług i systematycznego ich doskonalenia.

Wdrażanie Polityki Jakości realizować będą wszyscy pracownicy Starostwa Powiatowego ze szczególnym uwzględnieniem kadry kierowniczej oraz Zarządu Powiatu.

**Starosta Tucholski**

**Piotr Mówiński**