

**ZARZĄDZENIE NR 13/18  
STAROSTY BIELSKIEGO**

z dnia 24 maja 2018 r.

**w sprawie wprowadzenia Polityki Jakości w Starostwie Powiatowym  
w Bielsku Podlaskim**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1868, z 2018 r. poz. 130) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam „Politykę Jakości w Starostwie Powiatowym w Bielsku Podlaskim” stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Z treścią niniejszego zarządzenia należy zapoznać wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego w Bielsku Podlaskim.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 4. Traci moc zarządzenie Nr 29/09 Starosty Bielskiego z dnia 10 września 2009 r. w sprawie wprowadzenia Polityki Jakości w Starostwie Powiatowym w Bielsku Podlaskim.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

dr inż. Sławomir Jerzy Snarski

## **POLITYKA JAKOŚCI W STAROSTWIE POWIATOWYM W BIELSKU PODLASKIM**

Starostwo Powiatowe w Bielsku Podlaskim wykonuje zadania publiczne w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej w sposób sprawny, kompetentny, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa i aktami wewnętrznymi oraz profesjonalnie świadczy usługi na rzecz mieszkańców.

§ 1. Misją Starostwa Powiatowego w Bielsku Podlaskim jest profesjonalne, rzetelne, skuteczne, zapewniające rozwój i promocję powiatu bielskiego realizowanie zadań publicznych wynikających z przepisów prawa i uregulowań statutowych mających na celu osiągnięcie zadowolenia klienta.

§ 2. Celem Starostwa Powiatowego w Bielsku Podlaskim jest świadczenie usług najwyższej jakości, zgodnie z oczekiwaniami interesantów i tworzenie atmosfery sprzyjającej ich zadowoleniu, dzięki ciągłemu podnoszeniu jakości obsługi oraz doskonaleniu systemu zarządzania w oparciu o następujące zasady:

- 1) starostwo powiatowe pełni służebną rolę wobec interesantów – mieszkańców wspólnoty samorządowej, jaką jest powiat, oraz innych osób spoza terenu powiatu;
- 2) kierownictwo starostwa powiatowego kształtuje Politykę Jakości i jest osobiście zaangażowane w jej realizację i przyjęte cele jakościowe;
- 3) starostwo powiatowe dąży do uzyskania wzrostu zadowolenia interesantów poprzez poprawę jakości świadczonych usług, szeroki dostęp do aktualnej informacji o zadaniach, zasadach funkcjonowania i pracy starostwa oraz szeroko rozumianej informacji publicznej;
- 4) zagwarantowanie rzetelnej i terminowej usługi oraz zapewnienie interesantom kompleksowej informacji;
- 5) zatrudnianie wysoko wykwalifikowanej kadry, która pozwoli na sprawne funkcjonowanie starostwa;
- 6) prowadzenie monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do doskonalenia poprzez realizację działań korygujących oraz usprawniających system zarządzania.

§ 3. Do realizacji Polityki Jakości zapewnia się niezbędny sprzęt, środki techniczne, rozwój infrastruktury informatycznej.

§ 4. Politykę Jakości realizują wszyscy pracownicy Starostwa Powiatowego w Bielsku Podlaskim, których zobowiązuje się do stałego podnoszenia kwalifikacji.

§ 5. Najwyższe kierownictwo zobowiązuje się do spełniania wymagań i do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością i kontroli zarządczej.

§ 6. Niezależnie od wdrożonych rozwiązań systemowych, starostwo w doskonaleniu procesu zarządzania będzie nawiązywać do modeli zarządzania przyjmowanych dla administracji w krajach europejskich oraz do tzw. „dobrych praktyk” krajowych.

**STAROSTA**  
dr inż. Sławomir Jerzy Snański