

Starostwo Powiatowe otrzymało nowy Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO

Starostwo Powiatowe posiada Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO nieprzerwanie od 2005r. Proces certyfikacji został wdrożony w celu jak najsprawniejszego świadczenia usług na rzecz lokalnej społeczności. Certyfikat ISO będący uniwersalnym i rozpoznawalnym znakiem jakości, stanowi potwierdzenie wdrożenia i przestrzegania przez Starostwo Powiatowe międzynarodowych norm w zakresie realizacji zadań publicznych na rzecz rozwoju powiatu oraz zaspokojeniu potrzeb lokalnej wspólnoty samorządowej.

Proces wdrożenia systemu Zarządzania Jakością ISO stanowił wewnętrzny „autoremanent” polegający na uporządkowaniu kompetencji, zadań i uprawnień pracowników, określeniu kanałów obiegu informacji oraz wypracowaniu zasad właściwej komunikacji między wydziałami i jednostkami organizacyjnymi–efektem finalnym tych działań jest udoskonalenie pracy urzędu. Dla mieszkańców oznacza to m.in. skrócenie czasu załatwienia spraw, oczywiście przy zachowaniu przepisów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego. W tym celu opracowane zostały karty usług dla poszczególnych wydziałów informujące o sposobie załatwienia danej sprawy urzędowej (zobacz: [Jak załatwić sprawę](#)). Wdrożone zostały także działania z zakresu e-administracji (platforma e-urząd, e-puap) ułatwiające załatwienie spraw, bez konieczności fizycznego kontaktu z urzędem. Zadbano również o zapewnienie łatwiejszego dostępu do informacji, z czym wiąże się uruchomienie Punktu Obsługi Klienta. Kolejnym ważnym elementem było wypracowanie zasad otwartej polityki informacyjnej oraz nakreślenie kierunków rozwoju powiatu hajnowskiego. Wszystkie podstawowe zasady działania, misja powiatu hajnowskiego, cele i sposób ich realizacji zostały ujęte w Polityce Jakości Starostwa Powiatowego w Hajnówce oraz opisane w Księdze Jakości.

Okres ważności otrzymywanego Certyfikatu wynosi trzy lata– w styczniu bieżącego roku starostwo po raz kolejny przystąpiło do audytu recertyfikacyjnego. Urząd spełnił wymagania normy ISO 9001 i 13.02.2015r. podczas uroczystości nadania tytułu „Zasłużony dla Powiatu Hajnowskiego” miało miejsce uroczyste wręczenie nowego Certyfikatu systemu zarządzania jakością ISO 9001:2009. Certyfikat ISO jako potwierdzenie wysokiego standardu świadczonych usług to z pewnością duże wyróżnienie. Zarazem jednak stanowi wyzwanie do dalszego doskonalenia pracy w służbie publicznej.

Katarzyna Nikołajuk