



# Polityka Jakości Starostwa Powiatowego w Hajnówce

Misją Starostwa Powiatowego w Hajnówce jest jak najlepsze realizowanie zasad samorządności ukierunkowanej na świadczenie usług zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej i wszechstronny rozwój powiatu hajnowskiego.

Nadrzędnym celem Starostwa jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców powiatu oraz profesjonalne świadczenie usług zaspakajających wymagania i oczekiwania naszych klientów.

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznacza się następujące cele:

- Budowanie wizerunku Starostwa przyjaznego klientom,
- Zapewnienie otwartej polityki informacyjnej,
- Podnoszenie poziomu świadczonych usług w sposób zapewniający zadowolenie klientów Starostwa ze szczególnym uwzględnieniem ich oczekiwań i wniosków,
- Terminowe załatwianie spraw.

Ustalone cele Polityki Jakości będą realizowane poprzez:

- Stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością określonego normą PN EN ISO 9001:2009,
- Efektywne gospodarowanie środkami publicznymi oraz pozyskiwanie środków finansowych z funduszy w nowej perspektywie finansowej na lata 2014-2020,
- Przestrzeganie ustalonych przejrzystych procesów i procedur postępowania usprawniających obsługę klientów,
- Rzetelną i obiektywną informację zewnętrzną i wewnętrzną.

Hajnówka, 31 grudnia 2014r.

**STAROSTA**  
*Mirosław Romaniuk*

# Mapa Procesów

załącznik Nr 1 do Księgi Systemu Zarządzania

