

## I POLITYKA JAKOŚCI

Ogólnopolskie Centrum Techniki Jazdy s.c. M.Prątnicka, E.Wyszyńska jest wiodącym przedstawicielem firm na rynku lokalnym w zakresie usług szkoleniowych zgodnych z profilem prowadzonej działalności.

Jakość jest głównym i znaczącym wyznacznikiem prowadzenia Firmy. Mamy świadomość, iż gwarancją naszego sukcesu jest satysfakcja i zadowolenie naszych klientów. Podejmowane działania zmierzają, do spełnienia oczekiwań i wymagań klientów w proponowanej przez nas ofercie usług szkoleniowych.

Dbając o jakość świadczonych przez nas usług w 2018 roku wdrożyliśmy SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ spełniający wymagania normy ISO 9001:2015 oraz przyznany został nam przez Europejskie Centrum Jakości i Promocji Sp. z o.o. Administratora Programów Promocji i Jakości oraz Europejskiej Kapituły Jakości i Ekologii CERTYFIKAT GWARANCJI NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI za usługi o charakterze szkoleniowym.

Misją Spółki jest nieustanne dążenie do wprowadzania autorskich programów szkoleń oraz nowatorskich metod nauczania, rozbudowa i modernizacji bazy szkoleniowej, inwestycja w wiedzę i kompetencje kadry dydaktycznej ale przede wszystkim dostosowanie oferty szkoleniowej do zmieniających się nieustannie potrzeb rynku pracy.

Odpowiedzialność za osiągnięcie wyznaczonego poziomu jakości oferowanych usług dotyczy każdego pracownika Spółki, a osiągnięta jest przez stosowny podział zadań i kompetencji pracowniczych.

Za ustanowienie, wdrożenie i utrzymywanie Polityki Jakości oraz umożliwienie jej realizacji odpowiedzialni są Wspólnicy Spółki. Ustanawiając przedstawioną w niniejszym dokumencie Politykę Jakości, Zarząd Spółki zapewnia, że stanowi ona ramy umożliwiające wyznaczenie Celów Jakości oraz wyraża osobiste zaangażowanie Właścicieli w powstanie warunków niezbędnych do jej realizacji we wszystkich obszarach podejmowanych działań.

Gwarancją osiągnięcia założonych celów jest świadomość Właścicieli i wszystkich współpracowników o konieczności stałego doskonalenia skuteczności wszystkich procesów ukierunkowanych na uzyskanie satysfakcji naszych klientów, wynikającej z zaspokojenia ich potrzeb oraz spełniania wymogów normy ISO 9001:2015. Tak postawioną Politykę jakości będziemy wspólnie realizować, regularnie ją przeglądać i aktualizować.

Niniejsza Polityka Jakości została przyjęta Uchwałą z dnia 20 marca 2018r., a wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 roku.

Koordynator ochrony danych osobowych  
Zbigniew Wyszyński

## II CELE JAKOŚCI

Ogólnopolskie Centrum Techniki Jazdy s.c. M.Prątnicka, E.Wyszyńska deklaruje realizację przyjętej polityki jakości poprzez osiągnięcie Strategicznych Celów Jakości:

- 1) Oferowane i dostarczane są jedynie usługi, które spełniają potrzeby i oczekiwania Klientów, zgodne z obowiązującymi normami i przepisami prawnymi.
- 2) Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w oparciu o spełnienie wymogów normy PN-EN ISO 9001:2015 oraz niniejszą Politykę Jakości.
- 3) Ciągłe komunikowanie i informowanie o Polityce i Celach Jakości wszystkich współpracowników, na wszystkich istniejących w Spółce poziomach zarządzania, a także dla wszystkich stanowisk.
- 4) Tworzenie autorskich programów oraz nowatorskich metod nauczania z jednoczesnym wykorzystaniem nowości technicznych i innowatorskich pomocy dydaktycznych umożliwia przygotowanie oferty usług zaspokajających potrzeby klientów na stale zmieniającym się rynku pracy.
- 5) Przekazywanie posiadanej wiedzy powinno odbywać się w sposób jasny, zrozumiały i poprawny merytorycznie z uwzględnieniem zasad etyki zawodowej.
- 6) Ciągłe podnoszenie kompetencji swojego personelu oraz zapewnienie sprawnej organizacji i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, warunkującej skuteczną współpracę z klientami i innymi zainteresowanymi stronami.
- 7) Kształtowanie pozytywnego wizerunku poprzez budowanie przyjaznych relacji interpersonalnych pomiędzy pracownikami a klientami oraz uzyskiwanie wysokich efektów kształcenia w obszarze wiedzy i umiejętności.
- 8) Systematyczne badanie poziomu zadowolenia z świadczonych usług przy pomocy systemu anonimowych ankiet oceniających lub innych dostępnych metod z jednoczesnym uwzględnieniem w działalności wszelkich wniosków, skarg i uwag zgłoszonych przez zainteresowane osoby czy podmioty w Księdze skarg i wniosków.
- 9) Budowanie pozytywnych relacji między współpracownikami oraz zapewnienie im odpowiednich warunków i środowiska.
- 10) Zapewnienie pełnej ochrony danych osobowych naszych klientów w oparciu o przyjętą Politykę bezpieczeństwa oraz zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy z uwzględnieniem przepisów przeciwpożarowych obowiązujących na danym stanowisku pracy.

Koordynator ochrony danych osobowych  
Zbigniew Wyszyński