

Zarządzenie Nr 676/09
Burmistrza Stronia Śląskiego
z dnia 25 sierpnia 2009 roku

w sprawie polityki jakości Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim oraz obowiązku jej stosowania.

Na podstawie § 6 ust. 3 zarządzenia Nr 424/08 Burmistrza Stronia Śląskiego z dnia 29 lipca 2008 roku w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim w związku z art.30 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. z 2001 roku Dz. U. Nr 142 poz.1591 ze zmianami) – **Burmistrz Stronia Śląskiego zarządza co następuje :**

§ 1

Określa się politykę jakości w Urzędzie Miejskim w Stroniu Śląskim stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich pracowników do uwzględniania celów jakościowych zawartych w polityce jakości przy planowaniu i realizacji swoich zadań służbowych.

§ 3

Traci moc zarządzenie Nr 695/06 Burmistrza Stronia Śląskiego z dnia 19 maja 2006 roku w sprawie polityki jakości Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim oraz obowiązku jej stosowania.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierza się pełnomocnikowi d/s Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Stroniu Śląskim.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Pieczęć podłużna o treści:
Burmistrz Stronia Śląskiego
Zbigniew Łopusiewicz
oraz nieczytelny podpis

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W STRONIU ŚLĄSKIM

Misją Urzędu jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy i innych klientów Urzędu poprzez świadczenie usług na coraz wyższym poziomie.

Nasze hasło:

„Urząd Miejski w Stroniu Śląskim przyjazny dla mieszkańców, inwestorów i turystów”

Polityka Jakości Urzędu jest wspierana przyjętą misją:

Urząd Miejski w Stroniu Śląskim pełni służbę publiczną, zapewniając wykonywanie przez Burmistrza zadań wynikających ze sprawowanych przez niego funkcji. Urząd Miejski działa na podstawie przepisów prawa. Główny cel naszych działań to stałe usprawnianie obsługi klientów oraz procesów w Urzędzie. Stawiając na jakość badamy stopień zadowolenia klienta z pracy Urzędu, co będzie pomocne w ciągłym doskonaleniu i motywacji do utrzymania wysokiego poziomu usług.

Cele te zamierzamy osiągnąć przez:

1) Poprawę jakości obsługi, w szczególności :

- rzetelne, wnikliwe, terminowe i bezinteresowne załatwianie spraw;
- sprawną i szybką obsługę;
- nawiązywanie relacji z klientem na zasadach partnerskich z zachowaniem służebności Urzędu wobec wspólnoty lokalnej;
- tworzenie pozytywnego wizerunku Urzędu.

2) Poprawę jakości zarządzania, poprzez:

- poprawę jakości rozwiązań organizacyjnych;
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji;
- wprowadzenie skutecznego mechanizmu kontroli oraz samokontroli;
- utrzymanie dobrej atmosfery w pracy oraz satysfakcji pracowników;
- stałego podnoszenia kwalifikacji pracowników Urzędu.

3) Zasięgnięcie opinii społeczności lokalnej przy opracowywaniu programów i planów rozwojowych.

4) Tworzenie warunków sprzyjających wzrostowi atrakcyjności turystycznej i inwestycyjnej Gminy.

5) Wprowadzenie, utrzymanie i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością .

Realizowana polityka zobowiązuje cały personel Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim do zaangażowania w sprawy jakości.

Wszyscy pracownicy Urzędu muszą być świadomi, że każda wykonana przez nich czynność służy pełnemu usatysfakcjonowaniu interesanta.

W kontaktach z klientami stosujemy reguły:

- „cieszy mnie, że mogę komuś pomóc”,
- „im lepsza jakość usług, jakie świadczę, tym lepiej się czuję”,
- „upewniamy się, czy klient zrozumiał i będzie pamiętał przekazaną informację”,
- „rozpoznajemy i zaspokajamy potrzeby klienta (chce być dobrze zrozumiany, chce być życzliwie przyjęty, chce czuć się wygodnie),
- „grono zadowolonych klientów stanowi najlepszą wizytówkę Urzędu”.

Zaangażowanie kierownictwa Urzędu gwarantuje skuteczne egzekwowanie przyjętej Polityki Jakości poprzez przegląd i aktualizację jej celów, a także efektywne zarządzanie i spełnianie wymagań oraz ciągłe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością przyjętej Polityki Jakości, a każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do jej przestrzegania i realizacji.

Pieczęć podłużna o treści:
Burmistrz Stronia Śląskiego
Zbigniew Łopusiewicz
oraz nieczytelny podpis

Stronie Śląskie 25 sierpnia 2009 roku