



POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH

Urząd Miejski w Zabkowicach Śląskich wykonuje zadania publiczne w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej. Misją naszego Urzędu jest profesjonalne, sprawne działanie jako instytucji przyjaznej Klientom.

Cele działalności Urzędu Miejskiego w Zabkowicach podporządkowane są służebnej roli Urzędu wobec lokalnej społeczności. Realizujemy je uwzględniając:

- 1) działanie w ramach obowiązujących przepisów prawnych,
- 2) badanie i analizowanie potrzeb naszych Klientów,
- 3) spełnianie oczekiwań Klientów w celu osiągnięcia pożądanego poziomu satysfakcji Klientów,
- 4) komunikację z Klientami, informowanie o działalności Urzędu,
- 5) włączanie mieszkańców Gminy w działania Urzędu,
- 6) wykonywanie zadań przyjętych w Strategii Rozwoju Gminy,
- 7) poszanowanie środowiska naturalnego,
- 8) przestrzeganie zasad etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Zabkowicach Śląskich.

Wszyscy pracownicy Urzędu są świadomi, że każda wykonywana przez nich czynność służy osiągnięciu satysfakcji Klientów z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Zabkowicach Śląskich.

W związku z tym zobowiązujemy się do:

- 1) rzetelnego, wnikliwego, terminowego i bezstronnego załatwiania spraw,
- 2) zapewnienia pełnej informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie,
- 3) systematycznej poprawy warunków obsługi Klientów,
- 4) systematycznej poprawy warunków pracy w Urzędzie,
- 5) stałego podnoszenia kwalifikacji i umiejętności pracowników Urzędu,
- 6) określania przejrzystego zakresu obowiązków i odpowiedzialności za realizowane zadania,
- 7) uwzględniania opinii Klientów o świadczonych usługach,
- 8) stałego rozwijania usług Urzędu świadczonych drogą elektroniczną,
- 9) wprowadzenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy ISO 9001-2008,
- 10) zapewnienia zasobów umożliwiających realizację powyższych celów.

**NAJWYŻSZE KIEROWNICTWO
BURMISTRZ ZĄBKOWIC ŚLĄSKICH**

Zabkowice Śl., 21 czerwca 2011 r.

/-/ Marcin Orzeszek

