

**Zarządzenie Nr 111/VI/2011  
Burmistrza Ząbkowic Śląskich  
z dnia 21 czerwca 2011 r.**

**w sprawie wprowadzenia Polityki Jakości zgodnie z Normą ISO 9001-2008  
w Urzędzie Miejskim Ząbkowicach Śląskich**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm), **zarządzam, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się Politykę Jakości w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich do wiadomości i stosowania dla wszystkich pracowników Urzędu określoną w Załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością – Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenia wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w sposób zwyczajowo przyjęty.

**BURMISTRZ**  
*Orzeszek*  
Marcin Orzeszek

## Uzasadnienie

---

Zgodnie z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm) – kierownikiem urzędu jest burmistrz. W dniu 15 grudnia 2010 roku Burmistrz Ząbkowice Śląskich Pan Marcin Orzeszek podpisał umowę dotyczącą udziału Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śl. w projekcie "Nowoczesny Urząd". Projekt ten współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ze środków krajowych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V - Dobre rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, poddziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Głównym celem projektu jest wzmocnienie efektywności funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego (JST) z województwa dolnośląskiego oraz usprawnienie procesów zarządczych w JST, zwiększenie przejrzystości, jakości działań administracji oraz racjonalności wykorzystania środków publicznych. W ramach projektu „Nowoczesny urząd” zaplanowano m.in. wdrożenie/usprawnienie:

- 1) procedury realizacji zadań publicznych w oparciu o zasadę partnerstwa publiczno-prywatnego.
- 2) procedury realizacji przez organizacje pozarządowe zadań publicznych, oraz
- 3) wdrożenie i rozwój systemu zarządzania jakością.

Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO) opublikowała z datą 15 listopada 2008 r. normę ISO 9001:2008 „*Quality management systems – Requirements*”, która zastąpiła ISO 9001:2000. ISO 9001:2008 jest podstawą do wdrożenia i certyfikacji Systemu Zarządzania Jakością (SZJ). Norma jest skonstruowana uniwersalnie. Nie zawiera wymagań dotyczących wyrobu (nie jest normą techniczną), tylko wymagania dotyczące systemu zarządzania. Wymagania te pozwalają na wdrożenie SZJ zarówno w przedsiębiorstwach produkcyjnych, usługowych, jak i w administracji publicznej. ISO 9001:2008 jest w dużej mierze oparta na koncepcji TQM i kieruje się podobnymi zasadami: koncentracja na kliencie, przywództwo, zaangażowanie całej kadry, podejście procesowe i systemowe do zarządzania, ciągłe doskonalenie, oparcie się na faktach, wzajemne korzystne powiązania z partnerami i dostawcami.

Zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym Urząd Miejski w Ząbkowicach Śląskich wykonuje zadania publiczne w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej. Misją Urzędu jest profesjonalne, sprawne działanie jako instytucji przyjaznej Klientom, bowiem pełnimy służebną rolę wobec lokalnej społeczności.

Biorąc powyższe pod uwagę wprowadzenie niniejszego zarządzenia uważam za zasadne.

Sporządziła: \_\_\_\_\_

Iwona Aibin

Sekretarz Gminy Ząbkowice Śląskie

Ząbkowice Śl., dn. 21 czerwca 2011 r.

## **Polityka Jakości Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śląskich**

Urząd Miejski w Ząbkowicach 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 Ząbkowicach 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 Ząbkowicach Śląskich.

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

Ząbkowice Śl. 21 czerwca 2011 r.

**BURMISTRZ**  
  
Marcin Orzeszek