

Urząd Miasta Grajewo uzyskał certyfikat ISO 9001



Urząd Miasta Grajewo uzyskał certyfikat ISO, który potwierdza, że system zarządzania jakością spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009, czyli w zakresie świadczenia usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych własnych i zleconych, zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej, a także zapewniających rozwój regionu.

Według obowiązującej w Urzędzie Polityki Jakości, naszym celem jest przede wszystkim usatysfakcjonowanie Klientów poprzez sprawną, kompetentną i na najwyższym poziomie realizację zadań publicznych określonych w przepisach prawa, stałe podnoszenie standardu świadczonych usług oraz systematyczne doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnie z przyjętą Normą PN-EN ISO 9001:2009.

Cele Polityki Jakości będą realizowane poprzez:

- 1) zapewnienie Klientom fachowej i terminowej obsługi, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, przy dążeniu do maksymalnego skracania czasu jej realizacji, w tym zapewnienie sprawnie funkcjonującego systemu komunikowania się z Klientem, poprzez udostępnianie i udzielanie przejrzystych, klarownych oraz kompleksowych informacji,
- 2) stałe podnoszenie wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników Urzędu za pomocą różnych metod i form szkolenia,
- 3) dokonywanie zmian organizacyjnych i technicznych w kierunku ciągłego doskonalenia jakości obsługi Klienta oraz stwarzanie przyjaznych warunków pracy dla pracowników Urzędu,
- 4) realizowanie zadań stosownie do przyjętych procedur postępowania oraz prowadzenie stałego monitoringu ich skuteczności.

Kierownictwo i pracownicy Urzędu Miasta Grajewo zobowiązują się do realizowania założeń Polityki Jakości oraz działania w ramach systemu zarządzania jakością, w pełni odpowiadając za jakość wykonywanej pracy, a tym samym za skuteczne wdrożenie, utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością w Urzędzie oraz zapewnienie środków i warunków na jego utrzymanie i rozwój.

Urząd wdrożył Politykę Zarządzania Jakością i uzyskał certyfikat dzięki uczestnictwu w projekcie unijnym prowadzonym przez "Euroregion Niemen." Umowę zawarto pomiędzy Miastem Grajewo a Stowarzyszeniem "Euroregion Niemen" w dniu 20 kwietnia 2009 r.

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet 5 Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Udostępniający: **Wydział Organizacyjny**
Wytwarzający/odpowiadający: **Grzegorz Poniatowski**
Wprowadzający: **Grzegorz Poniatowski**
Data wprowadzenia: **2012-02-28**
Modyfikujący: **Grzegorz Poniatowski**
Data modyfikacji: **2012-02-28**
Opublikował: **Grzegorz Poniatowski**
Data publikacji: **2012-02-28**