



## *Polityka Jakości*

Misją Urzędu Miejskiego w Bieruniu jest skuteczna i sprawna realizacja zadań publicznych oraz podejmowanie działań we współpracy z partnerami publicznymi i prywatnymi na rzecz rozwoju Miasta i zaspakajania potrzeb jego Mieszkańców.

Polityka Jakości realizowana jest poprzez przyjazną, profesjonalną obsługę Mieszkańców Bierunia, Inwestorów, Przedsiębiorców i Organizacji oraz poprzez osiągnięcie wyznaczonych przez Burmistrza Miasta Bierunia celów jakości.

Dla zrealizowania założeń Polityki Jakości opracowano i wdrożono System Zarządzania Jakością, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009, który jest nadzorowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością i doskonalony przez wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu.

### **CELE JAKOŚCI:**

- monitorowanie i ciągłe doskonalenie realizowanych procesów i usług;
- osiągnięcie wysokiego poziomu kompetencji i podnoszenie kwalifikacji pracowników w celu sprawniejszej obsługi Klienta;
- zwiększanie efektywności przepływu informacji i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej;
- załatwianie spraw w możliwie jak najkrótszym terminie, nie później jednak niż w określonym w przepisach prawa i zgodnie z wymaganiami zawartymi w obowiązującym ustawodawstwie;
- zapewnienie odpowiedniej bazy lokalowej i wyposażenia technicznego umożliwiającego sprawne funkcjonowanie Urzędu i odpowiedniej obsługi Klienta;
- informatyzacja procesów realizowanych w Urzędzie w celu usprawnienia i polepszenia realizacji usług względem Klienta;
- efektywne pozyskiwanie środków zewnętrznych na inwestycje i rozwój;
- realizacja kierunków rozwoju miasta zgodnie z przyjętą strategią.

Burmistrz zobowiązuje się do osobistego zaangażowania w tworzenie dogodnych warunków do realizacji niniejszej Polityki Jakości i ciągłej poprawy jakości usług, przestrzegania przepisów prawa oraz do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

Ocena realizacji Polityki Jakości będzie dokonywana corocznie, na przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością przez Burmistrza, na podstawie przyjętych celów jakościowych.

ZATWIERDZIŁ:

BURMISTRZ MIASTA

KRYSTIAN GRZESICA