

**Zarządzenie Nr 28/2011**  
**Burmistrza Miasta Sanoka**  
**z dnia 15-07-2011r.**

**zmieniające zarządzenie w sprawie ustanowienia Polityki Jakości w Urzędzie Miasta w Sanoku.**

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 i 4 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (jedn. tekst Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.)

z a r z ą d z a m, co następuje;

§ 1

Ustanawiam Politykę Jakości w Urzędzie Miasta w Sanoku, w brzmieniu określonym załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Sanoku do uwzględnienia celów jakościowych zawartych w Polityce Jakości przy planowaniu i realizacji zadań służbowych.

§ 3


Wykonanie zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 4

Traci moc Zarządzenie Nr 134/2009 Burmistrza Miasta Sanoka z dnia 1 grudnia 2009r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości w Urzędzie Miasta Sanoka.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



ADWIG A. WYDEWICZ  
27/10/11

flaw

## **POLITYKA JAKOŚCI Urzędu Miasta w Sanoku**

Misją naszego Urzędu jest zapewnienie mieszkańcom tworzącym wspólnotę samorządową Gminy Miasta Sanoka oraz pozostałym klientom Urzędu świadczenia wysokiej jakości usług oraz profesjonalnej obsługi. Zadanie to realizujemy w szczególności poprzez wdrożenie i utrzymanie w Urzędzie Miasta Sanoka Systemu Zarządzania Jakością spełniającego wymagania międzynarodowej normy ISO 9001:2009.

W celu skutecznej realizacji zadań publicznych oraz zapewnienia wysokich standardów jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Sanoka ustanawiam politykę jakości opartą o następujące działania:

- sprawne i przedterminowe załatwianie spraw w trybach określonych przepisami prawa i obowiązującymi procedurami
- stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników i kultury obsługi klientów
- uwzględnianie w organizacji pracy Urzędu oczekiwań klientów
- poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów
- poszerzenie zakresu dostępu do informacji publicznej i bieżące aktualizowanie zasobów informacyjnych Urzędu
- kompleksowe wdrażanie elektronicznych usług (e-urząd) ułatwiających komunikację klienta z Urzędem.
- przestrzeganie i promowanie wartości etycznych zawartych w Kodeksie Etycznym pracowników Urzędu

Ustanawiając niniejszą Politykę Jakości, jako Burmistrz Miasta, deklaruję osobiste zaangażowanie w tworzenie warunków do jej realizacji we wszystkich obszarach działań Urzędu Miasta, oraz osiągnięcie przyjętych celów jakości. Zobowiązujemy się wraz z pracownikami do utrzymania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009.