

Załącznik do zarządzenia Nr 327/2022

Prezydenta Miasta Elbląg

z dnia 8. lipca 2022

## Polityka Jakości

### Urzędu Miejskiego w Elblągu

Misją Urzędu Miejskiego w Elblągu jest profesjonalna i skuteczna realizacja zadań publicznych określonych w przepisach prawa, zapewnienie kompetentnej i przyjaznej obsługi Klientów oraz wykorzystanie wdrożonych mechanizmów zarządzania do sprawnej realizacji zadań strategicznych sprzyjających prężnemu rozwojowi miasta a tym samym podniesieniu jakości życia społeczności lokalnej.

Założenia powyższej misji realizowane będą poprzez:

- 1) Zagwarantowanie Klientom rzetelnej, terminowej i kompetentnej obsługi, zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa, zmierzającej do zwiększenia poziomu zadowolenia Klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski;
- 2) Uwzględnienie potrzeb i oczekiwań Klientów;
- 3) Polepszenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Klientów oraz tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z Klientem;
- 4) Doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej;
- 5) Ukształtowanie wśród pracowników przekonania o tym, że „za jakość pracy urzędu odpowiadamy wszyscy i wszyscy tworzymy jego wizerunek”;
- 6) Doskonalenie systemu zarządzania wiedzą, m.in. poprzez stałe podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników;
- 7) Monitorowanie realizowanych procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i ciągłe ich doskonalenie;
- 8) Stworzenie optymalnych warunków inwestorom, umożliwiających rozwój ich organizacji a tym samym wzrost poziomu rozwoju społeczno-gospodarczego Miasta.

Wyrażając przekonanie, że konsekwencją tych zamierzeń będzie postrzeganie Urzędu jako efektywnej, skutecznej i nowoczesnej jednostki administracji samorządowej działającej według standardów międzynarodowej normy ISO 9001 oraz ISO 37001, deklaruje osobiste zaangażowanie we wdrażaniu i doskonaleniu przyjętych w organizacji metod zarządzania zapewniając środki i warunki do realizacji Polityki Jakości.

PREZYDENT MIASTA

Witold Wróblewski

PEŁNOMOCNIK  
ds. Systemu Zarządzania Jakością

mgr Adam Jocz