Polityka Jakości
Urzędu Miasta Tychy

Przyjazne podejście do klienta, profesjonalizm personelu, zgodne z prawem załatwianie spraw oraz najwyższa jakość w wypełnianiu zadań publicznych (własnych, zleconych oraz przejmowanych przez Miasto w drodze porozumienia), stanowią zasady działania Urzędu Miasta Tychy.

Działanie Urzędu jest zgodne z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001 : 2009. Podstawowym celem działania Urzędu jest pełne i rzetelne zaspokojenie obecnych i przyszłych potrzeb mieszkańców Miasta. Realizację tego celu opieramy na zidentyfikowanych, ciągle doskonalonych procesach, efektywnie wykorzystywanych zasobach, na właściwym podziale uprawnień i odpowiedzialności, a przede wszystkim – na systematycznym rozwoju i ciągłym podnoszeniu kwalifikacji całego personelu i jego zaangażowaniu w wykonywane zadania.

Dążenie do satysfakcji mieszkańców i osiągnięcie najwyższej jakości usług jest konsekwencją realizacji następujących celów:

1) usprawnianie organizacji pracy Urzędu w celu zapewnienia realizacji jego zadań w sposób sprawny, kompetentny oraz w trybie i terminach określonych przepisami prawa i aktami wewnętrznymi,
2) gromadzenie i wykorzystanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach klientów koniecznej do doskonalenia świadczonych usług,
3) pełna informatyzacja Urzędu,
4) stałe podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników Urzędu,
5) doskonalenie warunków obsługi Klienta,
6) utrzymanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

Jako odpowiedzialny za Politykę Jakości zapewniam, że stanowi ona podstawę do spełniania wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz daje podstawę do ustanawiania i przeglądu szczegółowych celów jakości. Zapewniam także dostępność niezbędnych zasobów oraz deklaruję, że Polityka jest przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności oraz, że jest znana, rozumiana i stosowana przez wszystkich pracowników Urzędu.

28 maja 2010 r.

