

Nagymaros Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának

MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A minőségi munkavégzés alapvető követelmény a közigazgatási szférában. Az önkormányzat kötelező és önként vállalt feladatainak hatékony és eredményes ellátását segíti elő azzal, hogy a Polgármesteri Hivatal deklarálja minőségpolitikáját, amely teljes körűen érvényes valamennyi tevékenységére és működési folyamataira. A mindennapi munkafolyamatokban érvényesülnie kell a minőségi szempontoknak a lakosság egyre növekvő igényeinek, elvárásainak teljesítése érdekében. Legfontosabb **minőségpolitikai célkitűzéseinket** az alábbiakban foglaltuk össze.

◇ **Ügyfélközpontúság:**

A hivatali ügyintézési folyamatban igyekszünk a legjobb tudásunk szerint kiszolgálni ügyfeleinket. Ezt udvarias és segítőkész, gyors ügymenettel biztosítjuk, magas szakmai és a köztisztviselőktől elvárható etikai színvonalon. Szolgáltató hivatalként törekszünk egy ügyfélközpontú hivatali modell kialakítására.

◇ **Együttműködés a lakossággal:**

A Polgármesteri Hivatal szolgáltatást nyújt a város polgárainak és legfőbb célunk, hogy a jogszabályok maradéktalan betartásával eleget tegyünk elvárásaiknak. Az ügyfélfogadási időkorlátok alatt meghatározott fogadó órákon, lakossági fórumokon és egyéb rendezvényeken is meghallgatjuk véleményüket és azt hasznosítjuk tevékenységünkben. A Polgármesteri Hivatal saját munkájáról, valamint azzal összefüggésben az ügyfeleket érintő változásokról információt nyújt.

◇ **Esélyegyenlőség:**

A törvény előtti egyenlőséget a Polgármesteri Hivatal mindennapi működésében is érvényesítjük. Az önkormányzat a fenntartásában működő intézményekben kiemelt figyelmet fordít a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek felmérésére. Az iskolákban ösztönözi a szakmailag megalapozott gyermekközpontú tanítási módszerek elterjedését, az egészségügyben és a szociálpolitikában a preventív eszközök alkalmazásával hangsúlyt helyez a magas szintű szakmai munkára. A városunkban működő bel- és külföldi társaságokat kiszámítható jogi és gazdasági körülmények megteremtésével segíti, de egyben elvárja tőlük, hogy megfelelő munkakörülményeket és egészséges környezetet biztosítsanak valamennyi dolgozójuknak.

◇ **Törvényesség:**

A jogállamiság erősítése megköveteli a jogszabályok és az állami irányítás egyéb jogi eszközeinek szigorú betartását és betartatását, valamint az állampolgárok törvénytisztelő magatartásának elősegítését, a jogkövető magatartás elterjedését.

◇ **Településfejlesztés:**

A pályázatok útján elnyert fejlesztési forrásoknak köszönhetően tovább folytatódnak a városfejlesztést szolgáló beruházásaink, amely feladat koordinálására és végrehajtására a továbbiakban is kiemelt figyelmet fordítunk.

◇ **Ügyintézési határidők betartása:**

Kiemelt figyelmet fordítunk a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL törvény legutóbbi változásából fakadó feladatokra, elsődlegesen az ügyintézési határidők betartására, a hátralékos ügyintézés mielőbbi megszüntetésére.

◇ **A Polgármesteri Hivatal folyamatainak, irányítási rendszerének korszerűsítése:**

A Polgármesteri Hivatal komplex szervezetfejlesztése címén elnyert pályázatunk keretében gondoskodunk a hivatalon belüli közszolgáltatási folyamatok, az irányítási rendszer, a belső együttműködés és koordináció, valamint a kapcsolódó informatikai alkalmazások fejlesztésével és a minőségirányítási rendszer alapjainak megteremtésével kapcsolatos feladatok végrehajtásáról.

A Polgármesteri Hivatal vezetése gondoskodik arról, hogy a tevékenységében érvényesüljön a környezettudatos munkavégzés szemlélete, a környezet védelme iránti elkötelezettség. A Hivatal a munkatársaiban tudatosítja szerepük fontosságát a környezetvédelem jó gyakorlatának megvalósításában. Gondoskodik arról, hogy a szolgáltatási folyamatai minden részében érvényesüljön a környezettudatos munkavégzés szemlélete, a környezet védelme iránti elkötelezettség.

A környezet védelmét szem előtt tartva az alábbiak szerint végezzük szolgáltató tevékenységünket:

- ◇ figyelemmel kísérjük a Hivatal tevékenységével kapcsolatos környezeti tényezők alakulását
- ◇ jogszabályi, hatósági és egyéb előírások követelményeit teljesítjük,
- ◇ folyamatosan ellenőrizzük tevékenységünk környezetre gyakorolt hatását,
- ◇ a környezetszennyezést megelőzzük, környezetvédelmi teljesítményünket folyamatosan javítjuk,
- ◇ képzésekkel biztosítjuk a környezetvédelemmel kapcsolatos tudatos szemlélet kialakítását,
- ◇ a Hivatallal együttműködő partnerektől elvárjuk a környezettudatosságot.

A minőségpolitikában deklarált fenti alapelveket a Polgármesteri Hivatal vezetősége és a munkatársak teljes körűen elfogadták és folyamatosan továbbfejlesztik annak érdekében, hogy a legszigorúbb minőségi kívánalmaknak is folyamatosan megfeleljünk.

Petrovics László
polgármester

Dr. Horváth Béla
jegyző