

# BIHARKERESZTES VÁROS ÖNKORMÁNYZAT

## POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A minőségi munka alapkövetelmény az önkormányzati szférában. Az önkormányzat által biztosított alapellátások és minden egyéb feladat hatékony ellátását segíti elő azzal, hogy a Polgármesteri Hivatal az ISO 9001:2008 szabvány szerint kidolgozott, a környezetvédelmi szempontokat is figyelembe vevő minőségirányítási rendszert működtet a teljes szervezetére vonatkozóan.

Minőség alatt feladat- és hatásköreink ellátását biztosító döntési és eljárási rendszerünk működésének jog- és szabályszerűségét, valamint hatékonyságát, illetve eredményességét értjük. Minőségpolitikánk egységesen és teljes körűen érvényes valamennyi tevékenységünkre és működésünk folyamataira. Minden hivatali dolgozó célja, hogy:

- a város polgárainak egyre igényesebb és szigorúbb elvárásainak megfeleljünk,
- a hazai és nemzetközi gyakorlatba alkalmazott, jól bevált technikai és technológiai módszereket és eljárásokat alkalmazzunk,
- a törvényi előírásokkal, illetőleg a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványokkal, az előírt és megkívánt minőségi és környezetvédelmi követelményekkel összhangban elégtűnk ki a tevékenységünkkel kapcsolatos igényeket.

Alapelveink a következők:

### Ügyfélközpontúság:

A hivatali ügyintézési folyamatban igyekszünk a legjobb tudásunk szerint kiszolgálni ügyfeleinket. Ezt udvarias és segítőkész, gyors ügymenettel biztosítjuk, magas szakmai és a közüsztviselelőktől elvárható etikai színvonalon. A döntések meghozatalában és végrehajtásában a hatósági jogkörök alkalmazása során – a jogszabályi előírások betartása és betartatása mellett – gondosan mérlegeljük a szűkebb és tágabb lakóközösség érdekeit, s egyben biztosítjuk, hogy ügyintézőink folyamatosan az ügyfelek rendelkezésére álljanak. Szolgáltató hivatalként törekszünk egy ügyfélközpontú hivatali modell kialakítására.

### Együttműködés a lakossággal:

A Polgármesteri Hivatal közvetlen és közvetett eszközökkel egyaránt bevonja tevékenységébe a város polgárait. 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 és egyéb rendezvényeken is meghallgatjuk véleményüket és azt hasznosítjuk tevékenységünkben. A Polgármesteri Hivatal saját munkájáról, valamint azzal összefüggésben az ügyfeleket érintő változásokról a helyi tömegtájékoztatási eszközök nyújtotta lehetőséget felhasználva nyújt információkat.

### Esélyegyenlőség:

A törvény előtti egyenlőséget a Polgármesteri Hivatal mindennapi működésében is érvényesítjük. Az önkormányzat a fenntartásban 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 belföldi és külföldi gazdasági 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 törvényiszteelő magatartásának elősegítését, a jogkövető magatartás elterjedését.

A hivatal vezetősége és munkatársai elkötelezettek a folyamatosan javuló szolgáltatás, valamint a környezet erőforrásainak takarékos felhasználása, értékeinek megóvása iránt.

Minden vezetői szinten elvárás, hogy érvényesüljön az irányítási tevékenységünkben a minőségi munka szemlélete és a környezetvédelem megkülönböztetett kezelése. A munkatársak kötelessége a minőség biztosítása a napi munkavégzésben, a környezetvédelmi előírások és követelmények maradéktalan betartása, a vállalt kötelezettségek teljesítése, a folyamatos fejlődésre való törekvés.

Alaptevékenységünk végzésébe bevont partneri, szállítói, vállalkozói kapcsolatainkban ezen alapelveket hirdetjük, ismertetjük, azok betartását megköveteljük. A Hivatal munkatársainak alapelve, hogy a minőség és a környezetvédelem összekapcsolt fogalom, melyre hatni mindenkinek a feladata, felelőssége és kötelessége.

A minőségirányítási rendszerünk működéséhez szükséges feltételek meglétét a Polgármesteri Hivatalban rendszeresen felülvizsgáljuk és a felülvizsgálat eredményeinek értékelését követően minden szükséges intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy teljes körűen érvényesíthetők legyenek a minőségpolitikában és a Polgármesteri Hivatal Minőségügyi Kézikönyvében megfogalmazottak.

A minőségirányítási rendszer követelményeit a Polgármesteri Hivatal vezetősége és a dolgozók teljes körűen elfogadták és folyamatosan továbbfejlesztik annak érdekében, hogy az ISO 9001:2008 nemzetközi minőségügyi szabvány által előírt lesgigorúbb minőségi kívánalmaknak is megfeleljünk.

  
**Barabás Ferenc**  
polgármester



  
**Argyelan Andrea**  
jegyző