



Budapest Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala

Minőségpolitikája

A Hivatal törvényes, eredményes és hatékony működésének kulcsa a minőség, mely alatt közszolgáltatási tevékenységünk minőségét értjük. A minőségnek a mindennapi munkafolyamatok részeként kell érvényesülnie. Minőségirányítási rendszerünket úgy alakítjuk ki és úgy működtetjük, hogy az a minőséget befolyásoló problémák megoldását, a minőséget befolyásoló tényezők nyílt feltárását, a minőség mindenkori javítását és fejlesztését szolgálja. A Hivatal vezetése és munkatársai elkötelezettek a jogszabályokban, a külső és belső utasításokban, valamint más előírásokban meghatározott feladatok magas szakmai színvonalú, minőségi végrehajtása mellett.

Ennek érdekében kinyilvánítjuk:

1. Felelősek vagyunk azért, hogy a Hivatal működése megfeleljen a törvényesség, eredményesség és hatékonyság követelményeinek.
2. A Hivatal államigazgatási és önkormányzati hatósági eljárásaiban – a jogszabályi megfelelés mellett – ügyfélorientált gondolkodásmódot és eljárási technikát alkalmazunk, a bürokrácia csökkentésével törekszünk a rugalmas ügyintézés megvalósítására.
3. Figyelemmel vagyunk arra, hogy intézkedéseink gyorsak, pontosak és törvényesek legyenek, elősegítve ezzel a jó ügyfélkapcsolat kialakítását. Az esetleges hiányosságok felmerülésekor a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megteesszük.
4. Korszerű, szolgáltató jellegű Hivatal megteremtésével fokozzuk ügyfeleink elégedettségét, bevezetjük és működtetjük az ügyintézés új formáit.
5. Az ügyfélbarát Hivatal működtetése érdekében bevonjuk az érintetteket az őket közvetlenül érintő döntések előkészítési folyamatába érdekegyeztetések, ügyfélszolgálat tartásával, partnerségi kapcsolatok működtetésével, ezáltal is törekedve arra, hogy érezzék: tevékenységünk során együttműködni kívánunk velük.
6. Feladataink ellátásának minőségét folyamatosan javítjuk, gondoskodunk vezetőink és munkatársaink magas szintű szakmai felkészültségéről, és minőség iránti elkötelezettségéről.

Beszerzéseink során maradéktalanul megfelelnünk a törvényesség, gazdaságosság és nyilvánosság elveinek, a minőség iránti elkötelezettséget beszállítóinktól is elvárjuk.

Az előzőek érdekében elvárjuk munkatársainktól, hogy feladatukat a minőségközpontú szemléletmód figyelembevételével és az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványban foglaltak szerinti minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelmények betartásával végezzék.

Budapest, 2011. január 6.

Dr. Kocsis Máté
polgármester

Rimán Edina
alpolgármester

Dr. Mészár Erika
a jegyzőt helyettesítő aljegyző

Sántha Péterné
alpolgármester

Egry Attila
alpolgármester