



POLITYKA JAKOŚCI

Naszą misją jest profesjonalne i sprawne działanie Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju jako instytucji przyjaznej dla Klientów.

Cele działalności Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju podporządkowane są służebnej roli Urzędu wobec społeczności lokalnej i realizowane są poprzez:

- Działanie w ramach obowiązujących przepisów prawnych
- Badanie, analizowanie oraz spełnianie oczekiwań Klientów
- Komunikację z Klientami
- Włączanie mieszkańców gminy w działania Urzędu
- Wykonywanie zadań przyjętych w Strategii rozwoju miasta i gminy
- Poszanowanie środowiska naturalnego
- Przestrzeganie zasad etyki pracowników samorządowych Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju
- Tworzenie pozytywnego wizerunku Urzędu
- Tworzenie warunków sprzyjających wzrostowi atrakcyjności turystycznej i inwestycyjnej gminy

Wszyscy pracownicy Urzędu są świadomi, że każda wykonywana przez nich czynność służy osiągnięciu satysfakcji Klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju.

W związku z tym wyznaczam następujące cele:

1. Zapewnienie pełnej informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie
2. Rzetelne, wnikliwe, terminowe, sprawne i bezstronne załatwianie spraw, zgodnie z obowiązującymi przepisami
3. Uwzględnianie opinii Klientów o poziomie świadczonych usług
4. Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu
5. Określanie przejrzystego zakresu obowiązków poszczególnych pracowników oraz odpowiedzialności za realizowane zadania
6. Stałe usprawnianie warunków obsługi Klientów
7. Stałe doskonalenie systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009
8. Zapewnienie zasobów umożliwiających realizację powyższych celów
9. Umacnianie roli Urzędu jako instytucji publicznej z zachowaniem jego służebnej roli wobec mieszkańców
10. Stałe rozwijanie usług urzędu świadczonych drogą elektroniczną

Burmistrz Łądku-Zdroju
Kazimierz Szkudlarek

Łądek-Zdrój, 9 stycznia 2012 r.