

**Załącznik do zarządzenia nr 13/2010  
z dnia 10 maja 2010 r**

***POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU GMINY GRUNWALD***

Polityka Jakości Urzędu Gminy Grunwald określa cel, którym jest przede wszystkim zadowolenie i satysfakcja naszych Klientów.

Cel ten jest osiągany poprzez sprawną i kompetentną realizację zadań publicznych określonych w przepisach prawa, stałe podnoszenie standardu świadczonych usług oraz systematyczne doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009. Założenia Polityki Jakości będą realizowane poprzez:

- zapewnienie Klientom fachowej i terminowej obsługi, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, dążąc do maksymalnego skracania czasu ich realizacji,
- stałe podnoszenie wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników Urzędu za pomocą różnych metod i form szkolenia,
- dokonywanie zmian organizacyjnych i technicznych w kierunku ciągłego doskonalenia jakości obsługi klienta oraz stwarzanie przyjaznych warunków pracy dla pracowników Urzędu,
- zapewnienie sprawnie funkcjonującego systemu komunikowania się z Klientem, poprzez udostępnianie i udzielanie przejrzystych, klarownych oraz kompleksowych informacji,
- okresowe badanie stopnia zadowolenia Klienta.

Kierownictwo i pracownicy Urzędu Gminy Grunwald zobowiązani są do realizowania założeń Polityki Jakości oraz działania w ramach Systemu Zarządzania Jakością, w pełni odpowiadając za jakość wykonywanej pracy.