

**Zarządzenie nr 34 /2008**  
**Prezydenta Miasta Rzeszowa**  
**z dnia 16 lipca 2008 r.**  
**w sprawie ustalenia Polityki Jakości**  
**w Urzędzie Miasta Rzeszowa**

Na podstawie art. 33 ust 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. nr 142 poz. 1591 ze zm.), w związku z Zarządzeniem nr 19/2008 z dnia 25 marca 2008 r. w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą ISO 9001:2001 w Urzędzie Miasta Rzeszowa, **zarządzam co następuje:**

§ 1

Ustalam Politykę Jakości w brzmieniu, jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa do zapoznania się i realizowania Polityki Jakości, o której mowa w § 1.

§ 5

Ocena realizacji Polityki Jakości będzie dokonywana corocznie podczas przeglądu Systemu Zarządzania Jakością, na podstawie oceny stopnia realizacji celów jakościowych oraz wskaźników oceny zadowolenia Klientów Urzędu.

§ 6

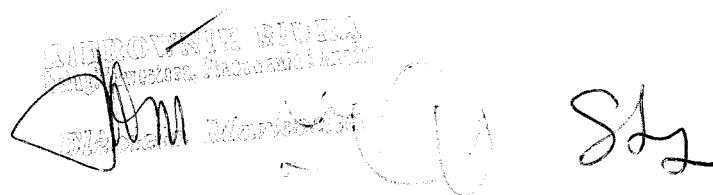
Wykonanie zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Do Spraw Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Prezydent Miasta Rzeszowa**

**Tadeusz Ferenc**

The bottom left corner of the page contains several handwritten signatures and stamps. There is a circular stamp with the text "MIĘDZYGOSPODARSTWO" and "Rzeszów, Stycznia 2008 r.". Next to it is a signature that appears to be "M. Marciński". To the right of that is another signature, possibly "S. S.", and a large, stylized handwritten mark.

## POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA RZESZOWA

**Misją** Urzędu Miasta Rzeszowa jest skuteczna i sprawna realizacja zadań publicznych na rzecz stałego rozwoju Miasta, służba publiczna dla społeczności lokalnej oraz stale doskonalone działania zmierzające do spełnienia słuszných oczekiwań wszystkich klientów Urzędu.

Polityka jakości realizowana przez Prezydenta Miasta i pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa polega na starannej i profesjonalnej obsłudze Klientów Urzędu i dążeniu do osiągnięcia przyjętych celów jakości.

**Cele jakości** do osiągnięcia w 2009 i 2010 roku:

- 1) zwiększenie satysfakcji klientów,
- 2) sprawna i zgodna z prawem obsługa klientów,

- 3) wdrożenie procesowego podejścia do zarządzania usługami Urzędu,
- 4) poprawa zarządzania projektami i zadaniami,
- 5) optymalizacja procesów inwestycyjnych,
- 6) poprawa obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie,
- 7) rozwój systemów informatycznych,
- 8) doskonalenie systemu zarządzania Urzędem,
- 9) wdrożenie i certyfikowanie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN – EN - ISO 9001:2001.

**Metody** realizacji celów jakości:

- 1) zwiększenie zaangażowania i satysfakcji pracowników,
- 2) motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 3) kompetentne i terminowe załatwianie spraw,
- 4) skuteczny audit wewnętrzny,
- 5) ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów.

**Prezydent Miasta Rzeszowa** deklaruje zapewnienie warunków i środków do realizacji Polityki Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa i stałego jej doskonalenia oraz systematycznych przeglądów stopnia jej realizacji.