

Tatai Közös Önkormányzati Hivatal Minőségpolitikája

Tata Város Önkormányzat Képviselő-testülete 231/2007. /IX.31./ sz. határozatában döntött a minőségbiztosítási rendszer bevezetéséről. Az Önkormányzat az általa biztosított alapellátások és minden egyéb feladat hatékony ellátását segítette elő azzal, hogy a Polgármesteri Hivatal az ISO 9001:2001 szabvány szerint kidolgozott minőségügyi rendszert működtet a teljes szervezeti egységére vonatkozóan. Tata Város Polgármesteri Hivatala 2009-ben auditáltatta a minőségirányítási rendszerét. 2012-ben a minőségirányítási rendszer megújító auditján a Polgármesteri Hivatal tevékenysége ismételtelen megfelelt az MSZ EN ISO 9001:2008. szabványkövetelményeinek.

2013. március 1-vel Tata Város, Dunaalmás, Dunaszentmiklós és Neszmély Község Önkormányzat Képviselő-testületei létrehozták a Tatai Közös Önkormányzati Hivalt, mely a korábbi polgármesteri hivatalok jogutódjaként kezdte meg működését. A Hivatal irányító szerve Tata Város Önkormányzata. A közös hivatal megalapításakor Dr. Kórosi Emőke jegyző és Michl József, Czeglédi Zoltán, Pogrányi Pál, Janovics István polgármester megállapodtak a közös hivatali működés kereteiben, melyet jelen minőségpolitikában fejtenek ki részletesen.

A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal továbbra is elkötelezett a minőségi működés iránt, alapkövetelmény a minőség, a törvényes, hatékony és eredményes hivatali feladatellátás. A minőség alatt feladat- és hatásköreink ellátását biztosító döntési és eljárási rendszerünk törvényes működésének jog- és szabályszerűségét, valamint hatékonyságát és eredményességét értjük. Minőségpolitikánk egységesen és teljes körűen érvényes valamennyi tevékenységünkre, kirendeltségünkre és működésünk folyamataira. A minőségnek a mindennapi munkafolyamatok részeként kell érvényesülni. Minden hivatali dolgozó feladata, hogy a polgárok egyre igényesebb és szigorúbb elvárásainak megfeleljünk.

◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal elkötelezett annak érdekében, hogy tevékenységét az ügyfélközpontúság fémjeljeze:

A hivatali ügyintézési folyamatban igyekszünk a legjobb tudásunk szerint kiszolgálni polgárainkat. Ezt gyors, segítőkész és udvarias ügymenettel biztosítjuk, magas szakmai 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, ügyfélcentrikus gondolkodásmódot és eljárástechnikát alkalmazunk, a rugalmasság biztosítása, a bürokrácia kizárása érdekében.

◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal elkötelezett a lakossággal történő együttműködésben:

A Hivatal közvetlen és közvetett eszközökkel egyaránt bevonja tevékenységébe a települések polgárait. Lakossági fórumokon, fogadó órákon és más alkalmi rendezvényeken is meghallgatjuk véleményüket, és azt hasznosítjuk tevékenységünkben. A Hivatal saját munkájáról a helyi tömegtájékoztatási eszközök nyújtotta lehetőséget felhasználva – a polgárok folyamatos informálásával – ad számot. Pályázati úton támogatjuk a civil kezdeményezéseket. Ezzel is elősegítjük a helyi társadalom civil szerveződéseinek megerősödését. Törekszünk arra, hogy valamennyi városlakó érezze, hogy a hivatal tevékenysége érte, és vele együtt kíván működni.

A minőségbiztosítás részét képezi az ügyfelek elégedettségének mérése. A közigazgatás, a köztisztviselő a társadalom szolgálatában áll, ezért teljesítményének egyik legfontosabb fokmérője az ügyfelek elégedettsége. E tényt szem előtt tartva kerül sor az ügyfelek véleményének bekérésére és értékelésére.

◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal elkötelezett az esélyegyenlőség biztosításában:

A törvény előtti egyenlőséget, mint alkotmányos alapelveket, a Hivatal mindennapi működésében biztosítjuk. Intézményeinkben kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek egyenlőségének megteremtésére, elősegítjük a családok életminőségének javítását és a nemzet fejlődését. Az egészségügyben és a szociálpolitikában elsődlegesen a preventív eszközök alkalmazását hangsúlyozzuk. A településeken működő belföldi és külföldi gazdasági társaságokat kiszámítható jogi és gazdasági körülmények megteremtésével segítjük, megvalósítva az információ kétirányú, gyors áramoltatását, de egyben elvárjuk tőlük, hogy megfelelő munkakörülményeket és egészséges környezetet biztosítsanak valamennyi dolgozójuknak.

- ◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal célja az önkormányzati vagyontárgyak eredményes kezelése fenntartása és hasznosítása, az önkormányzati vagyon ésszerű gyarapítása, a fenntartható településfejlesztés és a hatékony településüzemeltetés.
A településfejlesztés a település valamennyi közösségi, szellemi és gazdasági energiaforrásának együttműködését igényli. A feladatunk az összehangolás, a felügyelet, a minőség biztosítása, az ellenőrzés, az egész város, a helyi közösség érdekét optimálisan szolgáló programok kiválasztása, a lakosság megszólítása, véleményének kikérése, képvisellete. Javítjuk az önkormányzat által biztosított infrastrukturális szolgáltatások és a városüzemeltetési feladatok ellátásának minőségét. Törekszünk arra, hogy az érdekeltségi körünkbe tartozó gazdasági társaságok tevékenysége a városi elvárásoknak megfelelően (megfelelő minőségű szolgáltatások biztosítása és eredményessége). Segítjük, hogy az önkormányzat által fenntartott intézményi hálózat az alapító okiratokban foglalt tevékenységi körök ellátásán túl feleljen meg városunk és a városba látogató vendégeink minőséget elváró igényeinek. Törekszünk arra, hogy a város gazdasági, tudományos, oktatási, kulturális és idegenforgalmi szerepét továbbfejlesztve eleget tegyen az országos és a nemzetközi elvárásoknak.
- ◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal elkötelezett a törvényes működésben:
A jogállamiság erősítése megköveteli a törvények és az önkormányzati rendelkezések szigorú betartását és betartatását, valamint a polgárok törvénytisztelő magatartásának elősegítését, a jogkövető magatartás további erősítését. Törekszünk a polgárok biztonságérzetének növelésére, ennek érdekében együttműködünk a hivatalos szervekkel és a városban ezt felvállaló civil szervezetekkel.
- ◇ A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal kötelezettségeinek megfelelő minőségű ellátásához nélkülözhetetlen a szakképzett és megfelelő szakértelemmel rendelkező hivatali apparátus. A Tatai Közös Önkormányzati Hivatal elkötelezett a jól képzett, feladatát eredményesen ellátó, az önkormányzathoz lojális, megbecsült személyi állomány biztosításában, továbbá a köztisztviselői kar szakmai továbbképzésében. Ezért fontosnak tarjuk a szakemberképzést és a folyamatos oktatást. Ugyanakkor elvárás, hogy a munkatársak elkötelezettek legyenek a Hivatal minőségpolitikája iránt, munkájuk során érvényesítsék a Minőségügyi Kézikönyv előírásait és a szakmai, etikai normákat.
- ◇ A minőségpolitika céljainak megvalósítása érdekében működtetjük és folyamatosan fejlesztjük az MSZ EN ISO 9001:2009 szerinti minőségügyi rendszert.
A minőségirányítási rendszerünk működéséhez szükséges feltételek meglétét a Hivatalban rendszeresen felülvizsgáljuk és a felülvizsgálat eredményeinek értékelését követően minden szükséges intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy teljes körűen érvényesíthetők legyenek a minőségpolitikában és a Hivatal Minőségirányítási Kézikönyvében megfogalmazottak.
A minőségirányítási rendszer követelményeit a Hivatal vezetése és a dolgozók teljes körűen elfogadták, és folyamatosan továbbfejlesztik annak érdekében, hogy az ISO 9001 nemzetközi minőségirányítási szabvány által előírt legszigorúbb minőségi kívánalmaknak is megfeleljünk.

Tata, 2013. november 1.

Dr. Kórosi Emőke
jegyző
Tatai Közös Önkormányzati
Hivatal

Michl József
polgármester
Tata Város Önkormányzata

A minőségpolitikában megfogalmazott célokkal egyetérték:

Czeglédi Zoltán
polgármester
Dunaalmás Község
Önkormányzata

Pogrányi Pál
polgármester
Dunaszentmiklós Község
Önkormányzata

Janovics István
polgármester
Neszmély Község
Önkormányzata