



## **MISJA I POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA I GMINY LESKO**

### **MISJA**

**Misją** do spełnienia przez Urząd Miasta i Gminy Lesko jest profesjonalna i skuteczna realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców mająca na celu rozwój społeczno-gospodarczy gminy Lesko, a tym samym tworzenie pozytywnego wizerunku nowoczesnej administracji samorządowej.

### **POLITYKA JAKOŚCI**

**Nadrzędnym** celem Urzędu Miasta i Gminy Lesko jest zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług poprzez profesjonalną i sprawną obsługę interesantów zgodnie z zasadami prawa i samorządności, a w szczególności:

- stałe podnoszenie satysfakcji obsługiwanych interesantów;
- dbałość o pozytywny wizerunek Urzędu,
- doskonalenie komunikacji pomiędzy interesantem a Urzędem, w tym zapewnienie przejrzystej polityki informacyjnej Urzędu,
- realizacja kierunków rozwoju Miasta i Gminy Lesko zgodnie z przyjętą przez Radę Miejską „Strategią Rozwoju Miasta i Gminy Lesko do roku 2020”.

**Cele** zrealizowane zostaną przez:

- wdrożenie i doskonalenie systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001:2009;
- przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów określonych w aktach prawnych, Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy Lesko i innych przepisach wewnętrznych,
- stałe monitorowanie jakości świadczonych usług i ich doskonalenie, badanie zadowolenia oraz analizowanie potrzeb interesantów,
- sprawne, kompetentne i terminowe załatwianie spraw interesantów,
- usprawnienie obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie,
- podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz świadomości i odpowiedzialności za jakość wykonywanej pracy,
- wprowadzenie zasad partnerstwa społecznego w procesy decyzyjne związane z rozwojem miasta.

**Burmistrz** Miasta i Gminy Lesko zapewnia realizację Polityki Jakości przez:

- ciągłe jej monitorowanie,
- doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001-2009,
- zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług przez wszystkich pracowników Urzędu.