

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIEGO

Misja Urzędu Marszałkowskiego:

Świadomi służebnej roli Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, którą pełni wobec mieszkańców naszego regionu, osób odwiedzających oraz organów samorządu województwa, przyjmujemy misję inspirowania i wspierania regionalnego rozwoju społeczno-gospodarczego, skutecznego i sprawnego realizowania zadań publicznych o charakterze regionalnym, a także podejmowania ciągłych działań w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej.

Nadrzędnym celem naszych działań jest zapewnienie zgodnej z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi, sprawnej, skutecznej i profesjonalnej obsługi administracyjnej Klientów Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Zadania te są realizowane przez kompetentnych pracowników przestrzegających zasad etycznego postępowania i stale podnoszących swoje kwalifikacje oraz w oparciu o nowoczesne standardy funkcjonowania samorządu i rozwiązań technicznych.

Wypełniając wolę doskonalenia jakości usług, ustalamy za priorytetowe następujące cele:

1. **Planowanie i realizowanie** strategii rozwoju województwa kujawsko-pomorskiego we współpracy z partnerami społecznymi i gospodarczymi oraz prywatnymi, zgodnie z oczekiwaniami mieszkańców regionu i środowisk lokalnych oraz z poszanowaniem warunków ochrony środowiska.
2. **Monitorowanie kluczowych procesów** realizowanych zadań oraz ciągłe ich doskonalenie w oparciu o przejrzystą politykę informacyjną i komunikację z opinią publiczną.
3. **Efektywne zarządzanie** i gospodarowanie środkami publicznymi i pomocowymi.
4. **Realizowanie zadań własnych i zleconych** poprzez stosowanie nowoczesnych metod zarządzania, tworzenie pożądanych warunków organizacyjnych oraz stałe podnoszenie jakości usług.
5. **Prowadzenie obsługi Klientów** przez pracowników posiadających wysokie kwalifikacje personalne i zawodowe, którzy są zorientowani na doskonalenie umiejętności i rzetelne wykonywanie swoich obowiązków oraz życzliwy stosunek do interesantów.
6. **Administrowanie** mieniem samorządu województwa oraz zarządzanie infrastrukturą regionalną zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami prowadzenia zamówień publicznych.
7. **Zarządzanie jakością** świadczonych usług, mierzonych terminowością załatwiania spraw oraz badaniem satysfakcji i opinii Klientów o działalności tutejszego Urzędu.

Wobec powyższych ustaleń zobowiązujemy się do:

1. Przyjęcia rozwiązań organizacyjnych umożliwiających realizację powyższych celów.
2. Sumiennego, bezstronnego, zgodnego z prawem oraz terminowego załatwiania spraw.
3. Określenia wyraźnego podziału zadań, zakresów obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych pracowników Urzędu oraz stałego podnoszenia przez nich poziomu kwalifikacji.
4. Upowszechniania informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie.
5. Monitorowania zadowolenia Klientów z poziomu świadczonych przez nasz Urząd usług.
6. Spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9001 oraz z wymaganiami kontroli zarządczej i standardami kontroli zarządczej.