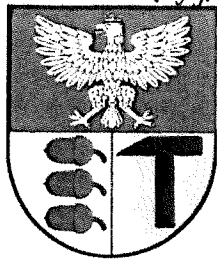


BRM. 0003. 2739. 2018

Dąbrowa Górnicza dnia 2018-06-20 r.



Jerzy Reszke

WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNY
Referat Organizacyjny

wpłynęło dnia 20.06.2018

S. P. Przewodniczący

UA

INTERPELACJA nr.....

Dotyczy: system zarządzania ISO 9001 w Urzędzie Miejskim

W związku z informacją na stronie www.idabrowa.pl, że w Urzędzie Miejskim działa system ISO 9001, proszę o informację, czy system funkcjonuje. Zgodnie z Zarządzeniem nr 1809.2017 Prezydenta Miasta została uchylona Księga Jakości. Wobec tego system nie funkcjonuje.

E-urząd

Piątek, 06/03/2009

Dąbrowski Urząd Miejski to instytucja ukierunkowana na interesanta, stale podnosząca poziom i jakość świadczonych usług. Odzwierciedleniem jest otrzymany kilka lat temu certyfikat ISO 9001.

Jak wiadomo, nic nie jest dane raz na zawsze. Dlatego co roku audytorzy z Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji kontrolują pracę naszego urzędu. Oceniają funkcjonujący system zarządzania jakością i jego zgodność z normą ISO 9001. Mówiąc prościej, sprawdzają poziom obsługi mieszkańców, zadowolenie z usług i dostosowywania zasad pracy wszystkich komórek urzędu do oczekiwań i wymagań interesantów. Wynik tych kontroli jest pozytywny, jednak najlepiej jakość działania urzędu pokazuje spadająca liczba skarg.

Taka informacja dezinformuje. Ponadto, jeżeli system miał zapewniać sprawną obsługę mieszkańców, to w jaki sposób po jego likwidacji ta sprawna obsługa jest dalej zapewniana? Jak są prowadzone działania zapobiegawcze i korygujące?

Jerzy Reszke