



## **ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ НА ОПШТИНА ЃОРЧЕ ПЕТРОВ**

Општина Ѓорче Петров е една од десетте локални самоуправи во состав на Градот Скопје и при остварување на своите надлежности Општината освен Законот за локална самоуправа го применува и Законот за град Скопје со кој се регулирани надлежностите помеѓу Градот Скопје и општините во градот Скопје. При остварување на политиките во рамки на своите надлежности општината директно или индиректно соработува со органите на Република Македонија, Градот Скопје, како и со домашни и странски невладини организации и фондации.

Политиката за квалитет е составен дел од вкупната политика на Општината Ѓорче Петров и рамка за дефинирање на целите за квалитет.

Политиката за квалитет се состои од следните принципи:

1. Законито исполнување на потребите и очекувањата на нашите граѓани, во склоп на најдобрата практика применувана кај нас и поширокото искуство, како прв приоритет во вршење на услугите од страна на нашата управа;
2. Градење на процес и систем во кој вршењето на услугите се заснова на потребите и очекувањата на граѓаните;
3. Квалитетот, ефикасноста и достапноста на нашите услуги се остваруваат истовремено со одговорност на брз одговор, максимално користење на информативните технологии и стандардите за квалитет;
4. Врвниот квалитет на услугите е целта и одговорноста на секој поединец вработен во Општината, проследен со високо ниво на професионалност, услуга, и љубезност;
5. Тимската работа е одлика базирана на комуникацијата помеѓу општинските и другите јавни служби што претставува основа на нашата компетентност и услужливост;
6. Превентивното планирање, подобрување и прифаќање на иновациите во кои се вклучени сите наши граѓани, вработените и други заинтересирани страни, е претпознатлив стил на нашето работење;
7. Градење на партнерските односи со сите заинтересирани страни кои учествуваат во унапредувањето на нашите услуги е нашата трајна ориентација;
8. Складен и одржлив развој заснован на квалитетна заштита на

животната средина, општата сигурност, безбедноста и заштитата на здравјето при работа претставуваат појдовна основа за развој на нашата Општина;

9. Спроведувањето на овие политики и достигнувањето на повисоко ниво на организирањето на културата и компетентноста е подржана со програмите за оспособувањето и мотивацијата на сите вработени во Општината;
10. Преиспитувањето на системот за квалитет од страна на раководството се обавува со цел на воспоставување на процесот за подобрување на долгорочно и одржано успешно остварување на целите и задачите на Општината.

Својата јасна и искрена определба за исполнување и надминување на барањата и очекувањата на граѓаните, постојана надградба на вработените, извршување на работните активности во корелација со законските барања и највисоките стандарди, Градоначалникот на општината ја има дефинирано и документирано во Политиката за квалитет, со чија што содржина вработените се запознаени на колегиум, а истата е и јавно достапна за корисниците на услугите преку нејзино јавно истакнување во просториите на општината и на Web страната.

Визијата на Градоначалникот како долгорочен поглед на развојните проекции на Општината Ѓорче Петров во основа се:

- Нашата основна желба и потреба е да бидеме општинска управа за пример за решавање на проблемите, која секогаш ќе биде на располагање на корисниците на нашите услуги во делот на обезбедување на основната функција кои се движат во насоките:
  - ❖ Барањата и очекувањата на корисниците и обезбедување на нивно задоволство;
  - ❖ Барањата на важечките закони и прописи;
  - ❖ Сопствените барања и цели.

Овие цели Општината Ѓорче Петров ги остварува со спроведување и постојано подобрување на воспоставениот систем за менаџмент со квалитет, усогласен со барањата на стандардот ISO 9001: 2008, што опфаќа:

- Идентификација, утврдување и управување со процесите и ресурсите кои придонесуваат за задоволство на корисниците на услугите,
- ✓ Задоволниот работник е и добар работник, а со тоа се постигнува и задоволство на корисниците на нашите услуги. Преку точно дефинирано работни постапки, дефинирани овластувања, одговорности и обврски, обезбедуваме сите задачи да се извршуваат ефикасно и на време.
- Активно учество на вработените во процесот на давање услуги,

- ❖ Преку обезбедување на оптимални услови за работа на сите вработени во Општината Ѓорче Петров, што ја вклучува во себе и информатизацијата и поттикнување на тимската работа, сакаме да постигнеме заедништво на сите вработени.
- Поедноставување на постапките на услужување на корисниците на побрз, поефикасен, поефтин и поквалитетен начин,
- ❖ Со создавање на нови, подобри услови на давање на услуги и права кои корисниците можат да ги остварат во општинската управа, континуирано ги слушаме и почитуваме нивните потреби и желби.
- Постојано подобрување на квалитетот на услугата и процесите на давање услуги со континуирана обука на вработените,
- ❖ Политиката на квалитет во Општината како мисија претставува рамка за воспоставување и оценување на целите на квалитет, истата е пренесена на сите вработени и достапна е на сите корисници на услугите, а нејзината применливост се оценува во рамките на годишната оценка на системот за управување со квалитет.
- Постојано следење на светските трендови од доменот на дејноста,
- Мерки за зголемување на задоволството на корисниците,
- Постојано подобрување на системот за менаџмент со квалитетот;

Општината Ѓорче Петров секогаш се грижи за корисниците на своите услуги и во континуираното подобрување на делотворноста на системот за управување ја пронаоѓа својата смисла за квалитет.

05 август 2014 година

Градоначалник  
Сокол Митровски

