



УКРАЇНА  
м. Житомир

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від 04.09.2018 № 449

Про затвердження політики якості

У зв'язку з проведенням вдосконалення системи управління якістю у виконавчих органах Житомирської міської ради згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015 затвердити політику якості виконавчих органів Житомирської міської ради та забезпечити її висвітлення та виконання.

### ПОЛІТИКА ЯКОСТІ

#### ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ ЖИТОМИРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

**МІСІЯ** Житомирської міської ради – професійно, постійно та ефективно служити мешканцям Житомира, створюючи умови для комфортного і безпечного проживання, самореалізації та розвитку.

Муніципалітет **створює різноманітні можливості для підвищення якості життя людей**, які живуть, ведуть бізнес, працюють, навчаються або відпочивають в місті. Підвищення якості життя залежить від можливостей, використовуючи які людина прагне досягти бажаного рівня якості життя самостійно, а також відповідально співпрацюючи з іншими членами суспільства.

Створюючи гармонійне, зручне і безпечне середовище для проживання, праці та відпочинку, допомагаючи людям отримати освіту та бути прийнятими в суспільстві, та забезпечуючи одночасно традиційну та креативну підприємницьку діяльність і створення нових робочих місць, міська рада та її виконавчі органи пропонують мешканцям Житомира різноманітні можливості для втілення їх бажань та реалізації себе за умов, що вони не суперечать інтересам суспільства.

**Завданням** Житомирської міської ради та її виконавчих органів є надання високоякісних послуг відповідно до норм, передбачених законодавством, а також вимог самоуправління міста та індивідуальних вимог громадян. Захист інтересів та задоволення вимог громадян є необхідною умовою довіри житомир'ян до органів самоврядування міста.

Нашим прагненням є якісна реалізація **Концепції інтегрованого розвитку міста Житомира 2030**, розробленої на основі прагнень житомир'ян, яка ґрунтується на таких пріоритетах:

**«Ефективне місто»:** розвиток конкурентної економіки;  
**«Інноваційне місто»:** створення умов для розвитку людського капіталу;  
**«Комфортне місто»:** сучасна інфраструктура для проживання, бізнесу та гостей міста;

**«Активне місто»:** створення середовища для самореалізації та дозвілля;

**«Зелене місто»:** дотримання принципів сталого розвитку;

**«Інклюзивне місто»:** рівні умови доступу до соціальних благ, співпраця та відповідальне урядування.

Головною цінністю для міської влади і міста є людина, її життя, здоров'я, гідність, права, безпека і добробут. Базовими цінностями щоденної діяльності міської влади є повага до заявників, з'ясування і виконання їх потреб і очікувань, постійне підвищення результативності та ефективності діяльності всіх підрозділів і кожного співробітника, співпраця з усіма зацікавленими сторонами, включаючи державу, громадян і організації, відкритість для заявників, високий професіоналізм співробітників, їх етичність і відповідальність в роботі.

Сім основних принципів управління якістю по ISO 9001:2015

**1) Орієнтація на споживача.** Організації залежать від споживачів, тому вони повинні розуміти їхні поточні і майбутні потреби, задовольняти їхні вимоги і намагатися перевищувати їхні очікування.

**2) Лідерство (роль вищого керівництва).** Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Їм належить створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань організації.

**3) Залучення персоналу.** Працівники будь-якого рівня становлять основу організації, а їхнє повне залучення дає змогу використовувати їхні здібності на благо організації.

**4) Процесний підхід з орієнтацією на результат.** Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та відповідними ресурсами управляють як процесом.

**5) Постійне поліпшення.** Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації.

**6) Прийняття рішень на підставі фактів.** Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

**7) Керування взаємовідносинами.** Організація і її постачальники взаємозалежні, і взаємовигідні стосунки між ними розширюють можливості додавання цінності кожною із сторін.

Ми запевняємо, що всі цілі, пріоритети, програми та зобов'язання, які витікають із Політики якості, будуть сформульовані керівництвом Житомирської міської ради та її виконавчих органів та доведені до відповідних організаційних рівнів.

Кожний співробітник виконавчих органів несе персональну відповідальність в межах своєї компетенції за якість своєї роботи, мотивований на постійний розвиток шляхом підвищення професійної компетентності й впровадження інновацій у свою діяльність.

Забезпечення високого рівня функціонування міської влади, який відповідає вимогам громадян, є ключем до впровадження і зобов'язання до постійного вдосконалення результативності системи управління, згідно з вимогами ISO 9001:2015, а також із вимогами чинного законодавства України.

Міський голова

С.І. Сухомлин