



Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának (a továbbiakban: Hivatal) vezetősége számára a minőség, a környezetvédelem és az információbiztonság nem csak egy-egy szó, hanem tudatos, önként vállalt elkötelezettség, amely a munkavégzés során megnyilvánul:

- az ügyfelek elégedettségének folyamatos növelésére való törekvésben,
- a környezeti teljesítmény növelésében és az életciklus szemlélet megvalósulásában,
- az ügyfél információk biztonságának megőrzésére tett intézkedésekben.

E szemlélet megvalósítása érdekében az MSZ EN ISO.9001:2015, MSZ EN ISO 14001 és MSZ EN ISO/IEC 27001:2014 szabványnak megfelelő, integrált irányítási rendszert épített ki, vezet be, működtet és folyamatosan fejleszt.


A "jó kormányzás" ismérvei és elvei már beágyazódtak a Hivatal működésébe, áthatják a mindennapi gyakorlatot a minőségi közszolgálat megvalósítása révén. Ezen gyakorlat alapelvei a következők:

1. **Megbízhatóság és kiszámíthatóság:** Döntéseink követik a jogszabályokat, amelyeket részrehajlás nélkül alkalmazunk mindenkiel szemben, aki a hatáskörünkbe tartozik. A hangsúly a semlegességen és az alkalmazás általános érvényességén van.
2. **Arányosság** Döntéseink arányosak a jog által meghatározott célokkal, anélkül, hogy szükségtelen hátrányt okoznának az állampolgároknak: ez az arányosság kapcsolódik az ésszerűséghez.
3. **A korrekt eljárás:** A jogot pontosan és részrehajlás nélkül alkalmazzuk, valamint eljárásaink során figyelembe vesszük az egyén tiszteletét és méltóságát.
4. **A közigazgatási cselekvések időszerűsége:** A közigazgatási cselekményeinket és döntéseinket határidőben, késedelem nélkül hozzuk, illetve hajtjuk végre.
5. **A közszolgálat integritása:** A szakmai munkánk pártatlanságon és a szakmai függetlenségen alapul.
6. **A professzionalizmus:** A Hivatal kötelezettségeinek megfelelő minőségű ellátását szakképzett és szakértelemmel rendelkező munkatársi közösséggel oldja meg. A foglalkoztatott kör oktatása és továbbképzése folyamatos feladatunk.
7. **A nyitottság és az átláthatóság:** A tevékenységeink elérhetőek a külső vizsgálatok számára, az ellenőrzés és a vizsgálat céljának a megvalósítását lehetővé tesszük. Bárki, aki érintett a közigazgatás révén, megismerheti jogait.

A Hivatal fenti feladatainak bizonyítására konkrét és mérhető célokat fogalmaz meg, amelyet minden, a teljesítésben érintett személy tudatosan el kíván érni.

A szabályozott működés a Hivatal minden munkatársának feladata és felelőssége. A vezetők elkötelezettségét példamutatásuk, a folyamatos fejlesztési tevékenység irányításában vállalt tudatos szerepük hitelesíti.

B u d a p e s t, 2017. augusztus 1.



Dr. Bujdosó Sándor
jegyző