

DECLARAȚIA DE POLITICĂ ȘI ANGAJAMENTUL ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica **DIRECȚIEI PENTRU EVIDENȚA PERSOANELOR** este de a da o nouă dimensiune conceptului de „*administrare*” în sensul creșterii nivelului de satisfacere a cerințelor explicite și implicite ale clienților serviciilor noastre. De aceea, acordăm o atenție deosebită înțelegerii și îndeplinirii așteptărilor curente și viitoare ale cetățenilor și celorlalți clienți ai serviciilor noastre prin plasarea acestora în centrul preocupărilor D.E.P..

În acest sens, conducerea D.E.P. decide implementarea, certificarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității în conformitate cu **SR EN ISO 9001: 2008– Sisteme de management al calității - Cerințe**.

Prin implementarea sistemului de management al calității, Directorul Executiv împreună cu aparatul propriu se angajează pentru:

- asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate, a economisirii timpului cetățenilor și a reducerii birocrăției în procesul eliberării documentelor solicitate;
- comunicarea în cadrul D.E.P. a importanței satisfacerii cerințelor clienților (cetățeni, comunitate locală și alte părți interesate), precum și a cerințelor legale și de reglementare aplicabile;
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității ca metodă de apropiere de cetățeni, de nevoile lor, de modelele europene, pe care le dorim funcționale și în instituția noastră;
- prevenirea și combaterea corupției în rândul personalului instituției;
- asigurarea liberului acces la informațiile de interes public;
- accesibilitatea serviciilor, flexibilitatea și adaptabilitatea acestora la nevoile reale ale cetățenilor;
- crearea, prin motivare și parteneriat în luarea deciziilor, a unei echipe profesionistă, unită, integră, modernă și deschisă, care să împărtășească aceleași valori comune.

Strategia D.E.P. este crearea condițiilor organizatorice, asigurarea unui grad înalt de profesionalism al angajaților, buna gestionare a resurselor și implementarea unui management competitiv și calitativ, sens în care ne propunem următoarele obiective generale:

OBIECTIVE GENERALE DE CALITATE

- ✍ **Satisfacerea cerințelor și așteptărilor clienților (cetățeni, comunitate locală și alte părți interesate) în deplină concordanță cu actele normative și de reglementare care stau la baza activității instituției noastre;**
- ✍ **Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de către D.E.P. și comunicarea operativă cu cetățenii;**
- ✍ **Dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului implicat în realizarea proceselor specifice instituției;**
- ✍ **Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat.**

Scopul final al politicii manageriale este oferirea de servicii de calitate care să asigure obținerea satisfacției și încrederii clienților, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate va însemna respectarea angajamentului în domeniul calității și va constitui baza încrederii cetățenilor în administrație.

În calitate de Director Executiv voi depune toate eforturile în ceea ce privește implementarea performantă, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și pentru asigurarea resurselor necesare funcționării acestuia, în vederea rezolvării cerințelor cetățenilor, comunității locale și altor părți interesate și respectării cerințelor actele normative și de reglementare aplicabile.

Director Executiv
Trandafirescu Daniela-Maria

Data:04.01.2016