



ROMÂNIA
JUDEȚUL CLUJ
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI CLUJ

POLITICA PRIVIND CALITATEA

PENTRU COMUNITATE, PARTE A COMUNITĂȚII

Suntem conștienți că numai cetățeanul și comunitatea ne apreciază în mod realist rezultatele muncii și ne stimulează în creșterea performanțelor.

Misiunea de bază a politicii noastre în domeniul calității este **focalizarea acțiunilor noastre asupra nevoilor cetățenilor Municipiului Cluj, prin furnizarea serviciilor publice de calitate**, în vederea obținerii satisfacției și încrederii cetățenilor în Primăria Municipiului Cluj.

Politica noastră privind calitatea vizează asigurarea satisfacerii cerințelor cetățenilor **la standarde performante, prin furnizarea de servicii publice conforme, de calitate, cu respectarea reglementărilor în vigoare.**



ABORDARE BAZATĂ PE PROCESE

Activitatea noastră se eficientizează prin abordarea pe bază de proces a sistemului. Toate procesele sunt identificate. Proprietarii de proces au autoritatea deplină și toate resursele necesare pentru a conduce procesele coordonate și pentru a atinge țintele indicatorilor de performanță stabiliți.

ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ ȘI INOVAȚIE

Credem că performanța noastră și a instituției noastre poate fi îmbunătățită în fiecare zi, deoarece succesul nostru se construiește pe inovație.

Managementul se bazează pe obiective și stabilim ținte ambițioase pentru indicatorii monitorizați. Indicatorii noștri de performanță reflectă și monitorizează continuu rezultatele obținute în domeniul calității.



Ca **Primar al Municipiului Cluj** îmi asum sarcina de a analiza periodic eficiența și eficacitatea Sistemului de Management al Calității și de a asigura disponibilitatea resurselor necesare pentru îmbunătățirea continuă a acestuia.

Daniel Ștefan Drăgulin,
Primarul Municipiului Cluj

Data: 05.05.2014