

ДЕКЛАРАЦИЯ

на ръководството на
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО
за Политиката по качеството на обслужване

За всяка една организация, независимо от вида на нейните функции, е най-важна способността да удовлетвори изискванията и очакванията на своите клиенти, партньори и доставчици, ръководство, персонал и обществото, като основни заинтересовани страни от дейността ѝ.

КЛИЕНТИ И ПАРТНЬОРИ:

Нашето непоколебимо желание да завоюваме доверието на своите съграждани и външни партньори се гради на една ясна политика и планирана стратегия, чиято цел е оптимално качество на обслужването, като абсолютен приоритет за **Областна администрация**.

Запазване съответствието на обслужването с изискванията на клиентите ни е постоянна цел пред **Областна администрация**.

Наш приоритет е недопускането на случайности (отклонение в качеството на обслужване) или преднамереност относно обслужването на клиент (гражданин или юридическо лице).

Ръководството на **Областна администрация** декларира, че всички клиенти ще бъдат обслужени с еднакво внимание и ангажираност независимо от социалната, политическата и религиозна принадлежност.

ПЕРСОНАЛЪТ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА:

Ангажираният персонал в **Областна администрация** е отговорен за качеството на обслужване в рамките на своята служебна компетентност и се стреми към недопускане на несъответствия с определените изисквания.

Обучението и квалификацията на персонала са приоритет на администрацията, тъй като са предпоставка за висок професионализъм, респективно за високо качество на обслужване.

ОБЩЕСТВОТО:

Нашата основна цел е "Великотърновска област да се превърне в привлекателно място за живот, труд и отдих чрез разгръщането на съвременни форми на туризъм, екологосъобразно селско стопанство, внедряване на нови технологии в промишлеността, осигуряване високо равнище на обществените услуги, използвайки възможно най-ефективните икономически, етични и демократични средства."

ДОСТАВЧИЦИТЕ – Поддържане на коректни и взаимноизгодни отношения;

РЪКОВОДСТВОТО – Реализиране целите на държавната администрация за осъществяване на по-ефективно и прозрачно обслужване на гражданите и юридическите лица, както и за достигане европейско ниво на предоставяните услуги;

Постоянните подобрения на всички нива са решаващи за нашия успех.

Системата за управление на качеството на **Областна администрация** е описана в Наръчника по качеството и процедурите към него и отговаря на изискванията на международния стандарт **БДС EN ISO 9001:2008**.

За нас непрекъснатото подобряване и поддържане на ефективността на системата за управление на качеството представляват най-добрата гаранция за уважението, което отдаваме на нашите съграждани.

Политиката по качеството, Наръчникът по качеството и документираните процедури са задължителни за изпълнение от целия персонал, работещ в **Областна администрация**.

В качеството си на **Областен управител на ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО** поемам ангажимента и лична отговорност да осигуря всички необходими ресурси за изпълнение на поставените цели и очертаната политика.

27.03.2015 г.
Велико Търново

ПРОФ. Д-Р ПЕНЧО ПЕНЧЕВ
Областен управител
област Велико Търново

