



Urząd Pracy  
m.st. Warszawy



# POLITYKA JAKOŚCI

Polityka Jakości formułuje postulaty stanowiące długookresowe cele jakościowe Urzędu Pracy m.st. Warszawy. Nadzór nad realizacją tych celów sprawuje jego Dyrektor.

Dla zapewnienia sprawnego kierowania działaniami Urzędu, Dyrektor sformułował Misję, określił Politykę Jakości oraz ustalił cele, które pozwolą lepiej spełniać oczekiwania Klientów.

**Misją** Urzędu Pracy m.st. Warszawy jest promocja zatrudnienia i aktywizacja zawodowa Klientów Urzędu oraz wspieranie pracodawców, w tym:

- **udzielanie pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w znalezieniu pracy,**
- **udzielanie pomocy pracodawcom w pozyskiwaniu odpowiednich pracowników.**

Realizacja **Misji** opiera się na uzyskaniu zadowolenia Klienta poprzez sprawną i terminową obsługę, dopasowanie oferty świadczonych usług do potrzeb Klientów oraz kształtowanie wizerunku instytucji niosącej pomoc, solidnej, życzliwej i otwartej dla Klienta.

Swoją misję Urząd Pracy m. st. Warszawy zamierza realizować poprzez stosowanie zasad **Polityki Jakości** zakładających:

- 1) wdrożenie, utrzymanie i ciągłą poprawę efektywności systemu zarządzania jakością,
- 2) spełnianie wymagań określonych w dokumentach wewnętrznych i zewnętrznych oraz innych oczekiwań Klientów,
- 3) kompetentne załatwianie spraw wpływających do Urzędu w trybie i terminach określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
- 4) zapewnienie Klientom kompleksowej informacji dotyczącej realizowanych zadań i załatwianych przez Urząd spraw,
- 5) gromadzenie i wykorzystanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach Klientów do doskonalenia świadczonych usług,
- 6) stałe podnoszenie kwalifikacji i wiedzy wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie,
- 7) podejmowanie działań zmierzających do promocji zatrudnienia, przeciwdziałania bezrobociu i jego negatywnym skutkom,
- 8) pozyskiwanie i gospodarowanie środkami finansowymi na promocję zatrudnienia oraz aktywizację lokalnego rynku pracy,
- 9) organizowanie i finansowanie programów rynku pracy,
- 10) współpracę z partnerami społecznymi, organizacjami, instytucjami, jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie promocji zatrudnienia,
- 11) integrację warszawskiego rynku pracy z rynkiem Unii Europejskiej.

Przyjmując Politykę Jakości Urząd Pracy m.st. Warszawy wyznacza sobie następujące cele:

- 1) osiągnięcie w ciągu 3 lat wskaźnika 99,5% spraw załatwionych terminowo,
- 2) zwiększenie w ciągu 3 lat liczby kontaktów z pracodawcami o 20% w stosunku do roku 2010,
- 3) zwiększenie w ciągu 3 lat efektywności wszystkich programów rynku pracy o 20% w stosunku do roku 2010,
- 4) zmniejszenie w ciągu 3 lat liczby uchylonych decyzji administracyjnych o 20% w stosunku do roku 2010,
- 5) zmniejszenie w ciągu 3 lat liczby uzasadnionych skarg o 20% w stosunku do roku 2010,
- 6) zwiększenie w ciągu 3 lat o 50% liczby przeszkolonych pracowników w stosunku do roku 2010,
- 7) zwiększenie w ciągu 3 lat liczby pracowników z wykształceniem wyższym do 90 % do ogółu pracowników.

Analiza realizacji ustalonych celów jakościowych będzie nadzorowana dzięki stosowaniu następujących mierników:

- 1) procentowego udziału spraw realizowanych nieterminowo w stosunku do wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie Pracy m. st. Warszawy w ciągu roku,
- 2) liczby udokumentowanych spotkań z pracodawcami w ciągu roku,
- 3) liczby osób bezrobotnych i poszukujących pracy zatrudnionych w wyniku realizacji programów rynku pracy (wskaźniki efektywności) do ogólnej liczby biorących udział w poszczególnych programach,
- 4) procent uchylonych decyzji administracyjnych w stosunku do ogólnej liczby wydanych decyzji w ciągu roku,
- 5) liczby uzasadnionych skarg w stosunku do ich ogólnej liczby w ciągu roku (w procentach),
- 6) liczby przeszkolonych w roku pracowników,
- 7) liczby pracowników z wykształceniem wyższym do liczby pracowników ogółem.

Dyrektor  
Urzędu Pracy m. st. Warszawy

*Wanda Adach*  
Wanda Adach

19 05 2011