



**Ajuntament
Granollers**

POLÍTICA DE QUALITAT

El centre de l'actuació de l'Ajuntament són les persones, i per tant actuem de forma que la qualitat dels serveis públics i la satisfacció dels ciutadans siguin els nostres principals objectius.

Volem,

Convertir-nos en una organització capaç de satisfer quant a eficàcia, agilitat, i receptivitat, les necessitats i expectatives dels ciutadans, minimitzant el camí entre les seves percepcions i expectatives.

Fer compatible l'administració eficient i responsable dels recursos públics, la racionalització i agilitat dels procediments administratius, la simplicitat i proximitat al ciutadà, la gestió innovadora, amb el control i el marc jurídic d'aplicació.

Ser una organització compromesa amb la transparència donant a conèixer als ciutadans i ciutadanes el resultat en termes de nivell de servei i satisfacció del ciutadà.

Implantar i explotar al màxim l'autocontrol, de manera que més enllà de corregir errors, es vetlli per que no s'arribin a produir.

Aconseguir un entorn de treball que propiciï el desenvolupament de les persones i assumció de responsabilitats.

Integrar la millora continua a tots els nostres processos i a totes les persones de l'organització, proporcionant des de la Direcció de Qualitat, el Lideratge, els Recursos, les Tècniques i les Metodologies necessàries per a la millora de l'eficàcia dels Sistema de Gestió de la Qualitat.

Adicionalment, l'Ajuntament de Granollers posar a l'abast del ciutadà la carta de serveis de:

- El Laboratori Municipal
- Xarxa de Centres Cívics
- Granollers Mercat

Ricard Ros

Gerent de l'Ajuntament de Granollers
Granollers, 22 d'abril de 2013