

## ISO

### **POLITYKA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Koszalinie**

Urząd Miejski w Koszalinie, jako instytucja świadcząca usługi publiczne, stawia w centrum działania mieszkańca Miasta. Realizując zadania ustawowe działa zgodnie z prawem. Zapewnia profesjonalną i przyjazną obsługę klientów oraz stałe podnoszenie jakości świadczonych usług.

Prawidłową realizację usług gwarantuje wdrożenie i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009, w tym określenie odpowiedzialności Kierownictwa, kierowników komórek organizacyjnych oraz zaangażowanie wszystkich pracowników Urzędu w realizację ustalonych celów jakościowych.

Mając na uwadze spełnienie oczekiwań klientów przyjęliśmy następujące cele:

1. Kompetentne, sprawne i bezstronne załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i obowiązujących procedurach.
2. Zwiększenie poziomu zadowolenia obsługiwanych klientów.
3. Wzrost zaufania inwestorów.
4. Umacnianie roli Urzędu pełniącego służbę publiczną jako instytucji przyjaznej i przejrzystej.
5. Działania na rzecz rozwoju Miasta poprzez realizację celów zawartych w **Strategii Rozwoju Koszalina** przyjętej uchwałą Rady Miejskiej w Koszalinie.

Zamierzenia realizujemy poprzez:

1. Polepszanie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów.
2. Doskonalenie istniejącej informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie.
3. Doskonalenie informatyzacji Urzędu poprzez eksploatację systemów ułatwiających i przyspieszających obsługę klienta.
4. Podnoszenie kwalifikacji pracowników i jakości wykonywanej pracy.
5. Zapewnienie odpowiednich zasobów i niezbędnych środków umożliwiających realizację przyjętych celów.

Założenia Polityki Jakości stanowią zobowiązanie wobec naszych klientów, są znane i respektowane przez wszystkich pracowników Urzędu.



[1]

[2]

**Adres źródłowy:** <https://koszalin.pl/pl/page/iso>

### Odnosiniki

[1] [https://koszalin.pl/sites/default/files/styles/media\\_gallery\\_large/public/certyfikat\\_pcbc.jpg?itok=aSRBF4HJ](https://koszalin.pl/sites/default/files/styles/media_gallery_large/public/certyfikat_pcbc.jpg?itok=aSRBF4HJ)

[2] [https://koszalin.pl/sites/default/files/styles/media\\_gallery\\_large/public/2014\\_cert\\_iqnet\\_1.jpg?itok=W3N3RyEP](https://koszalin.pl/sites/default/files/styles/media_gallery_large/public/2014_cert_iqnet_1.jpg?itok=W3N3RyEP)