System zarządzania jakością

Wydanie nr 8

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 9001:2015-10, 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. Tworzenie przyjaznych relacji z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i instytucjami działającymi na terenie Miasta.
4. Wzrost zaufania inwestorów.
5. Umacnianie roli Urzędu pełniącego służbę publiczną jako instytucji przyjaznej i przejrzystej.
6. 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 eksploatacje systemów ułatwiających i przyspieszających obsługę klienta.
4. Doskonalenie funkcjonowania systemu kontroli zarządczej i oceny ryzyka.
5. Podnoszenie kwalifikacji pracowników i jakości wykonywanej pracy.
6. 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.

Prezydent Miasta Koszalina
Piotr Jedliński

Koszalin, dnia 12 czerwca 2019 roku

Adres źródłowy: https://koszalin.pl/pl/page/system-zarzadzania-jakoscia