

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Ilość stron	1 / 1
		Wydanie	I
	POLITYKA JAKOŚCI	Załącznik	4
		Data wydania	16.10.2025

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA WŁOCŁAWEK

Włocławek, jako miasto otwarte na potrzeby swoich mieszkańców i gości, deklaruje pełne zaangażowanie w świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie. Nasza Polityka Jakości stanowi fundament, na którym opieramy nasze codzienne działania, a jej celem jest zapewnienie kompleksowego i skutecznego zarządzania procesami miejskimi, z myślą o ciągłym podnoszeniu zadowolenia społeczności lokalnej. Polityka Jakości określa odpowiedzialność Kierownictwa i wszystkich pracowników Urzędu za realizację działań, które gwarantują sprawną, kompetentną i bezstronną obsługę obywateli. Dążymy do realizacji zadań publicznych z poszanowaniem zasad etyki zawodowej, transparentności oraz partnerskich relacji. Nasza służebna rola wobec mieszkańców jest nadrzędnym priorytetem, a każde działanie Urzędu ma na celu zaspokajanie ich potrzeb i wspieranie rozwoju miasta. Nasze Główne Cele i Zobowiązania:

1. **Satysfakcja Mieszkańców:** Naszym podstawowym celem jest wzrost poziomu zadowolenia mieszkańców poprzez zapewnienie terminowej i sprawnej obsługi, zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa, a także z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i oczekiwań interesantów. Dążymy do budowania trwałego zaufania i pozytywnych relacji.
2. **Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością:** Zobowiązujemy się do ciągłego doskonalenia naszego SZJ, który jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10. System ten jest dla nas kluczowym narzędziem do optymalizacji procesów i podnoszenia efektywności naszej pracy. Wierzymy, że ciągła ewaluacja i wprowadzanie usprawnień są niezbędne do utrzymania wysokiego standardu usług.
3. **Realizacja Strategii Rozwoju Miasta:** Będziemy aktywnie realizować i aktualizować strategię rozwoju Włocławka, prowadząc otwarty dialog z mieszkańcami. Zachęcamy do partycypacji obywatelskiej w wypracowywaniu rozwiązań służących społeczności lokalnej, ponieważ to właśnie obywatele są ekspertami w dziedzinie własnych potrzeb.
4. **Rozwój Kompetencji Pracowników:** Regularne podnoszenie kwalifikacji i kompetencji pracowników jest dla nas priorytetem. Dbamy o to, aby kadra Urzędu była rzetelna i profesjonalna, gotowa sprostać wszelkim wyzwaniom, zachowując przy tym najwyższe standardy etyki zawodowej.

Aby skutecznie realizować cele, wprowadzamy następujące działania:

- **Identyfikacja i Optymalizacja Procesów:** Systematycznie identyfikujemy, planujemy i zarządzamy procesami usługowymi, dążąc do ich optymalizacji. Regularnie dokonujemy oceny ryzyka, w tym związanego ze zmianami klimatu, aby proaktywnie reagować na potencjalne zagrożenia.
- **Odpowiedzialność Klimatyczna:** Zobowiązujemy się do systematycznego ograniczania śladu węglowego w procesach usługowych oraz w nowych inwestycjach. Działania te są elementem naszej odpowiedzialności społecznej i środowiskowej.
- **Jasne Role i Obowiązki:** Zapewniamy jasno zdefiniowane obowiązki i kompetencje dla wszystkich pracowników Urzędu, co eliminuje nieporozumienia i zwiększa efektywność pracy.
- **Inwestycje w Zasoby:** Gwarantujemy dostęp do zasobów (finansowych, ludzkich, technologicznych) niezbędnych do realizacji Polityki Jakości i celów strategicznych. Inwestujemy w nowoczesne narzędzia i systemy, które usprawniają obsługę klienta.

Gwarancją sukcesu Urzędu Miasta Włocławek jest zaangażowanie i ciężka praca Kierownictwa oraz każdego pracownika. Systematyczne doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością, certyfikowanego przez Polski Rejestr Statków (PRS), jest dowodem naszego zobowiązania. Poprzez wspólną pracę, dążymy do tego, aby Włocławek był miastem, w którym obywatele czują się ważni i usłyszani, a administracja działa na ich rzecz z pełnym profesjonalizmem.

Włocławek 16.10.2025

Prezydent Miasta Krzysztof Kukucki

PREZYDENT MIASTA
Krzysztof Kukucki