

Zarząd Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ

<https://geopoz.poznan.pl/geo/o-nas/polityki-i-standardy/3,Polityki-i-Standardy.html>
05.05.2024, 22:02

Polityki i Standardy

Działania Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ są opisane przez kilka ważnych dokumentów, które określają strategię działania i rozwoju oraz system jakości naszej jednostki. Są to m.in. Polityka Systemu Zarządzania, Polityka Informacyjna, Standardy Obsługi Klienta oraz [Kodeks etyki pracowników ZGiKM GEOPOZ \(.pdf 85 kB\)](#).

Ważnym elementem Polityki Informacyjnej jest [System Identyfikacji Wizualnej ZGiKM GEOPOZ \(.pdf 10 MB\)](#). Stanowi on podstawę budowania tożsamości jednostki w sferze komunikacyjno-wizerunkowej. Wypracowane jednolite standardy wizualne gwarantują automatyczną rozpoznawalność ZGiKM GEOPOZ, kreując tym samym jego dobrą i przyjazną markę.

Polityka Systemu Zarządzania

Utrzymując i doskonaląc System Zarządzania zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2015, dążymy do osiągnięcia pełnego zaufania i zadowolenia naszych klientów poprzez zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług.

Nasze cele to:

- prowadzenie i aktualizacja zbiorów informacji o nieruchomościach oraz ich właścicielach w sposób systematyczny i kompleksowy,
- wspieranie procesów zarządzania i rozwoju Miasta Poznania,
- zapewnienie powszechnego dostępu do danych przestrzennych oraz dotyczących usług,
- zapewnienie funkcjonowania Infrastruktury Informacji Przestrzennej na poziomie lokalnym,
- realizacja spraw z zakresu administracji publicznej z zachowaniem zasady legalności, rzetelności, profesjonalizmu i efektywności,
- budowanie wizerunku ZGiKM GEOPOZ jako jednostki przyjaznej klientom i pracownikom.

Wytyczone cele realizujemy poprzez:

- polepszanie jakości danych powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego oraz technik i form ich udostępniania,
- prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej, w ramach którego następuje gromadzenie, integracja i przetwarzanie danych przestrzennych oraz tworzenie i obsługa związanych z nimi usług,
- gospodarowanie środkami publicznymi w sposób racjonalny i efektywny,
- zapewnienie zgodności podejmowanych działań z obowiązującymi przepisami,
- doskonalenie standardów jakości obsługi klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami,

- kształtowanie i realizowanie polityki informacyjnej,
- wprowadzanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych,
- zapewnienie bezpiecznej i efektywnej infrastruktury informatycznej,
- doskonalenie systemu zarządzania zasobami ludzkimi.

Wyżej wymienione działania mają zapewnić:

- realizowanie zadań w oparciu o przejrzyste i równe dla wszystkich klientów reguły postępowania,
- zdobycie zaufania klientów i ukształtowanie pozytywnych postaw wobec ZGiKM GEOPOZ,
- wysoki poziom identyfikacji pracowników z podejmowanymi działaniami.

Realizacja Polityki Systemu Zarządzania jest oparta na świadomości, że jakość świadczonych przez Zarząd Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ usług jest udziałem wszystkich pracowników, stąd też zobowiązujemy się do pełnego zaangażowania w ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania.

Poznań, 9 czerwca 2020 r.

Zobacz więcej: [Certyfikat Systemu Zarządzania \(.pdf 416 kB\)](#)

Polityka Informacyjna

Pamiętając o zasadzie, że „żaden urząd nie funkcjonuje sam dla siebie”, ZGiKM GEOPOZ opracował [Politykę Informacyjną \(.pdf 111 kB\)](#). Rzetelna informacja o bieżącej działalności i planowanych zamierzeniach jest fundamentem budowy dobrych relacji klientów z naszą jednostką.

Polityka Informacyjna to świadome, planowane i systematyczne działania usprawniające proces komunikacji. Wyznaczono w niej podstawowe cele:

- kreowanie wizerunku GEOPOZu jako instytucji przyjaznej społeczeństwu, realizującej ważne i potrzebne zadania publiczne,
- podnoszenie jakości obsługi klienta,
- zaakcentowanie komunikacji wewnętrznej i integrowanie pracowników.

Zadania z zakresu komunikacji społecznej realizowane są poprzez różnorodne narzędzia komunikacji:

- internet (Biuletyn Informacji Publicznej i strona internetowa),
- System Identyfikacji Wizualnej,
- profesjonalną obsługę klienta (Standardy Obsługi Klienta i Sala Obsługi Klienta),
- karty usług i ulotki informacyjne,
- współpracę z mediami ogólnopolskimi i lokalnymi,
- komunikację wewnętrzną (spotkania, zebrania, wewnętrzna sieć elektroniczna).

[Polityka Informacyjna \(.pdf 111 kB\)](#) akcentuje dwustronną komunikację z klientem – równie ważne, co udzielanie informacji, jest pozyskiwanie komunikatów zwrotnych. Dlatego zachęcamy do wyrażenia opinii dotyczącej funkcjonowania GEOPOZu i [wypełnienia ankiety online](#).

Pliki do pobrania

[Kodeks etyki .pdf, 85.4 KB](#)

[System Identyfikacji Wizualnej ZGiKM GEOPOZ .pdf, 9.77 MB](#)

[Certyfikat Systemu Zarządzania .pdf, 416.42 KB](#)

[Polityka informacyjna .pdf, 111.5 KB](#)