

## Magistrat z jakością

**Po półrocznych przygotowaniach Urząd Miejski w Gdańsku otrzymał Certyfikat Zarządzania Jakością ISO 9001, co oznacza, że funkcjonowanie całego urzędu podlega od tej chwili ustalonym procedurom, ściśle określonym przez tę normę.**

**N**orma ta, od wielu lat stosowana w krajach Unii Europejskiej, przyczynia się do lepszego funkcjonowania skomplikowanych organizacyjnie przedsiębiorstw i urzędów administracji publicznej, jak i małych i średnich firm. Dzięki przyjętym normom ISO urzędnicy pracują w ramach bardzo ściśle nakreślonego harmonogramu działań, sprawy mają być załatwiane na bieżąco, a obieg dokumentów jest dokładnie monitorowany. Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku mogą więc liczyć na sprawniejsze i szybsze załatwianie swoich spraw, a wszelkie czynności podejmowane przez urzędników winny być celowe, zorganizowane i zgodne z procedurami dotyczącymi poszczególnych spraw.

Certyfikat ISO 9001 nadał Urzędowi Miejskiemu Polski Rejestr Statków, zaś wdrażanie wszystkich zasad nadzorował konsultant ze Stowarzyszenia Konsultantów UMBRELLA z Warszawy. Pod kierownictwem sekretarza miasta Danuty Janczarek, pełnomocnika prezydenta Gdańska ds. Systemu Zarządzania Jakością, przez około pół roku pracował sześciuosobowy zespół i dwunastu auditorów wewnętrznych. Certyfikat ISO 9001 nie został przyznany bezterminowo; przez cały czas praca urzędników jest weryfikowana, a w razie jakichś nieprawidłowości certyfikat może zostać odebrany. Polski Rejestr Statków sprawuje nadzór nad systemem jakości przez trzy lata. ■



## Turyści doinformowani

**Już od maja czynna jest sezonowa informacja turystyczna na dworcu Głównym PKP w Gdańsku. Oprócz tego punktu turyści mają do dyspozycji całoroczną informację turystyczną znajdującą się przy ul. Długiej.**

**C**ałoroczny punkt na ul. Długiej czynny jest obecnie codziennie w godzinach 10-20, a od 16 września do końca roku pracować będzie w godzinach 10-18. W sezonowym punkcie informacji turystycznej na dworcu turyści zasięgać mogą informacji do 15 września w godzinach 8-20. Wybór tej drugiej lokalizacji wynika z wieloletnich doświadczeń i wyników przeprowadzonych badań, które dowodzą, że turyści przyjeżdżający do Gdańska właśnie na dworcu szukają pierwszych informacji dotyczących hoteli, punktów gastronomicznych i atrakcji turystycznych.

Za prowadzenie informacji turystycznej w Gdańsku odpowiedzialny jest gdański oddział PTTK. Zlecenie tego zadania Towarzystwu nie oznacza, że Miasto pozbawia się wpływu na jej przekazywanie. Umowa obwarowana jest bardzo konkretnymi wa-



runkami współpracy. Między innymi w punktach "it" rozdawane będą darmowe miejskie materiały informacyjno-promocyjne, a także prowadzona będzie sprzedaż wydawnictw o tematyce turystyczno-krajoznawczej. PTTK wyda również gdański miniinformator turystyczny, prowadzić też będzie komputerowy system informacji turystycznej zawierający dane dotyczące naszego miasta i regionu. Zostaną one przekazane do polskich i zagranicznych ośrodków informacji turystycznej.

Na PTTK spoczywa również obowiązek przeszkolenia funkcjonariuszy Straży Miejskiej, którzy często bywają pierwszymi osobami, do których turyści zwracają się z prośbą o pomoc. Strażnicy wyposażeni zostaną w wydawnictwa informacyjne – mapy turystyczne i plany miasta. ■