



POMORSKI OŚRODEK RUCHU DROGOWEGO  
W GDAŃSKU

## Polityka Jakości i Bezpieczeństwa Informacji Pomorskiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Gdańsku

Pomorski Ośrodek Ruchu Drogowego w Gdańsku jest samorządową wojewódzką osobą prawną powołaną do realizacji zadań ustawowych oraz statutowych na mocy Ustawy prawo o ruchu drogowym oraz Ustawy o kierujących pojazdami pod nadzorem Zarządu Województwa Pomorskiego.

### Pomorski Ośrodek Ruchu Drogowego realizuje następujące usługi i zadania:

- prowadzenie egzaminów na wszystkie kategorie prawa jazdy,
- prowadzenie tematycznych szkoleń dla osób zdobywających nowe uprawnienia lub poszerzających dotychczasowe kwalifikacje zawodowe,
- prowadzenie tematycznych szkoleń indywidualnych w miarę potrzeb zgłaszanych przez klientów,
- organizowanie zawodów i eventów w Ośrodku Doskonalenia Techniki Jazdy,
- realizacja zadań w celu poprawy bezpieczeństwa ruchu drogowego.

### W działalności naszej wyznaczamy sobie n/w cele:

- profesjonalną i rzetelną współpracę z klientami w zakresie świadczonych usług, w tym bezpieczne, sprawne i przyjazne prowadzenie egzaminów; rzetelne prowadzenie szkoleń oraz skuteczne propagowanie zasad bezpiecznego funkcjonowania w ruchu drogowym, także wśród najmłodszych uczestników ruchu drogowego,
- stałe podnoszenie jakości oferowanych usług i kompleksową ich realizację,
- zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klientów, przy równoczesnym spełnieniu zadań wynikających z Ustawy prawo o ruchu drogowym oraz Ustawy o kierujących pojazdami,
- monitorowanie i analiza skarg klientów,
- zapewnienie integralności, poufności oraz dostępności posiadanych przez nas informacji.

### Cele realizować będziemy poprzez:

- inwestowanie w rozwój zawodowy pracowników oraz rozwój i utrzymanie infrastruktury ośrodka na wysokim poziomie,
- *uświadamianie* pracownikom ośrodka *konieczności postępowania* zgodnie z „Kodeksem etycznego postępowania pracownika”,
- uświadamianie pracownikom ważności posiadanych informacji i angażowanie ich w ochronę informacji,
- rzetelną i profesjonalną obsługę klienta,
- prowadzenie działań marketingowych w celu pozyskania klientów,
- identyfikowanie zagrożeń dla posiadanych informacji oraz podejmowanie działań zmierzających do zminimalizowania ryzyka ich wystąpienia,
- skuteczne zarządzanie incydentami związanymi z bezpieczeństwem informacji,
- zapewnienie wysokiej jakości sprzętu, na którym odbywają się egzaminy i szkolenia,
- cykliczne badanie satysfakcji klienta *i podejmowanie działań zmierzających do poprawy wyników badania*,
- podejmowanie działań dla niwelowania przyczyn występowania skarg klientów,
- współpracę ze wszystkimi, którzy wyrażają chęć działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa ruchu drogowego,
- organizowanie licznych tematycznych konkursów i spotkań dla dzieci i młodzieży oraz szkoleń dla nauczycieli wychowania komunikacyjnego,
- współpracę z ośrodkami szkolenia kierowców w celu podnoszenia jakości szkolenia kandydatów na kierowców,
- działanie zgodnie z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi,
- ciągle doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji zgodnie z wymaganiami prawa, klientów i normy ISO 9001:2015 oraz ISO/IEC 27001:2017.

Powyższa Polityka Jakości i Bezpieczeństwa Informacji została zakomunikowana w organizacji i podlega systematycznemu przeglądowi pod względem przydatności i aktualności.

Gdańsk, dn. 27 stycznia 2020 r.

DYREKTOR

*Roman Nowak*