

**ZARZĄDZENIE NR 59**  
**PREZYDENTA MIASTA TORUNIA**  
z dnia 28 marca 2024 r.

**w sprawie ustalenia celów jakościowych realizowanych w roku 2024 w Urzędzie Miasta Torunia.**

Na podstawie § 18 pkt 8 i 9 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Torunia, stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 378 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 30 października 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia<sup>1</sup>

zarządza się, co następuje:

§ 1. Ustala się cele jakościowe do realizacji w 2024 r. w Urzędzie Miasta Torunia stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Kierujący działami Urzędu przekazują Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością sprawozdania z realizacji przyjętych w 2024 roku celów jakościowych w terminie do 15 stycznia 2025 r.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Prezydent Miasta Torunia**

  
**Michał Zaleski**

<sup>1</sup> zmienionego zarządzeniami Prezydenta Miasta Torunia nr 312 z dnia 21 października 2014 r., nr 380 z dnia 30 grudnia 2014 r., nr 149 z dnia 19 czerwca 2015 r., nr 273 z dnia 21 sierpnia 2015 r., nr 391 z dnia 4 grudnia 2015 r., nr 379 z dnia 24 listopada 2016 r., nr 40 z dnia 17 lutego 2017 r., nr 130 z dnia 23 maja 2017 r., nr 254 z dnia 18 września 2017 r., nr 319 z dnia 31 października 2017 r., nr 353 z dnia 1 grudnia 2017 r., nr 293 z dnia 27 sierpnia 2018 r., nr 124 z dnia 2 maja 2019 r., nr 337 z dnia 23 października 2019 r., nr 202 z dnia 28 września 2020 r., nr 222 z dnia 8 października 2020 r., nr 230 z dnia 26 października 2020 r., nr 253 z dnia 9 listopada 2020 r., nr 222 z dnia 31 sierpnia 2021 r., nr 290 z dnia 18 listopada 2021 r., nr 7 z dnia 13 stycznia 2022 r., nr 39 z dnia 24 lutego 2022 r. oraz nr 62 z dnia 10 marca 2022 r., nr 180 z 23 maja 2022 r., nr 192 z dnia 1 czerwca 2022 r., nr 220 z dnia 29 czerwca 2022 r. oraz nr 3 z dnia 12 stycznia 2024 r.

Załącznik  
do Zarządzenia PMT nr 58 z dnia 28 marca 2024 r.

Cele strategiczne zgodne z Polityką Jakości w Urzędzie Miasta Torunia:

1. **Efektywne i przejrzyste wydatkowanie środków publicznych.**
2. **Skuteczne i profesjonalne zarządzanie i gospodarowanie mieniem gminy.**
3. **Doskonalenie polityki informacyjnej i komunikacyjnej urzędu z mieszkańcami oraz zapewnienie dostępu do informacji zgodnie z przepisami prawa.**
4. **Aktywizowanie mieszkańców do współdecydowania w sprawach dotyczących wspólnoty samorządowej m. in. poprzez udział w konsultacjach, w spotkaniach, wyrażanie opinii w anketach.**
5. **Systematyczne pozyskiwanie środków pochodzących z funduszy tworzonych, w tym z Unii Europejskiej.**
6. **Zapewnienie kompetentnej, ciągle doskonalącej swoje kwalifikacje kardy pracowniczej, która przestrzega zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Pracowników Urzędu Miasta Torunia oraz Europejskim Kodeksie Dobrej Administracji.**

Cele szczegółowe wyznaczone do realizacji w 2024 roku przez poszczególne działy Urzędu Miasta Torunia:

Lp.	Cele szczegółowe	Kryterium	Miernik skuteczności	Zasoby do realizacji zadania (osobowe/budżetowe)	Okres monitorowania	Ocena miernika skuteczności
<b>1. WYDZIAŁ ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA</b>						
1	przeniesienie decyzji o pozwoleniu na budowę (6740.22)	terminowość wydania decyzji	80% decyzji wydanych w terminie do 21 dni (przy założeniu, że wniosek jest kompletny oraz po odliczeniu	osobowe	co 3 miesiące	Kierownik Referatu Zgłoszeń Budowlanych

				terminów niezależnych od organu)			
<b>2. WYDZIAŁ EDUKACJI</b>							
1	Zapewnienie systematycznej realizacji zadań związanych z zatwierdzeniem arkuszy organizacji jednostek oświatowych GMT na rok szkolny 2024/2025 oraz aneksów wrześnieowych do tych arkuszy	terminowość realizacji zadań zaplanowanych w harmonogramie zatwierdzania arkusza	Terminowość zatwierdzenia arkusza	osobowe	co dwa tygodnie w okresach kwiecień – maj oraz wrzesień – październik 2024	Katarzyna Nowicka-Skuza zastępca dyrektora WE	
2	Zapewnienie terminowej realizacji zadań związanych z prowadzeniem postępowań egzaminacyjnych na stopień nauczyciela mianowanego	terminowość wykonywania zadań zaplanowanych w harmonogramie dot. prowadzenia postępowań egzaminacyjnych na stopień nauczyciela mianowanego	Terminowość przeprowadzenia egzaminów na stopień nauczyciela mianowanego	osobowe	2 razy w roku: VII-IX 2024; XI- XII 2024	Urszula Przybysz, Patrycja Kawka	
<b>3. WYDZIAŁ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW</b>							
1	Wydawanie zezwoleń na wykonywanie przewozów regularnych osób w krajowym transporcie drogowym	terminowość wydawania licencji (termin wydania decyzji wynosi 30 dni)	95% licencji wydanych w terminie krótszym niż 21 dni od dnia wpłynięcia wniosku, przy założeniu, że wniosek jest kompletny	osobowe	półroczny	Dyrektor Wydziału	

2	Wydawanie zezwoleń na wykonywanie przewozów regulaminy specjalnych osób w krajowym transporcie drogowym	terminowość wydawania licencji (termin wydania decyzji wynosi 30 dni)	95% licencji wydanych w terminie krótszym niż 21 dni od dnia wpłynięcia wniosku, przy założeniu, że wniosek jest kompletny	osobowe	półroczny	Dyrektor Wydziału
3	Wydawanie decyzji o wpisie instruktora nauki jazdy do ewidencji instruktorów nauki jazdy	terminowość wydawania licencji (termin wydania decyzji wynosi 30 dni)	95% licencji wydanych w terminie krótszym niż 7 dni od dnia wpłynięcia wniosku, przy założeniu, że wniosek jest kompletny	osobowe	półroczny	Dyrektor Wydziału
<b>4. WYDZIAŁ GEODEZJI I KARTOGRAFII</b>						
1	zapewnienie terminowego wydawania decyzji zatwierdzających podziały nieruchomości	terminowość wydawania decyzji	Wydanie 75% decyzji w terminie krótszym niż 20 dni (przy założeniu, że wniosek jest kompletny)	osobowe	roczny	Dyrektor Wydziału
2	zapewnienie terminowej sprzedaży map geodezyjnych	terminowość sprzedaży map geodezyjnych dla różnych celów	wydanie 69% map w terminie krótszym niż 3 dni	osobowe	roczny	Dyrektor Wydziału
<b>5. WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ</b>						
1	zapewnienie terminowego wydania decyzji- zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych	terminowość wydania decyzji	<b>90%</b> decyzji – zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych wydanych w terminie do 21 dni od dnia wpłynięcia wniosku	osobowe	roczny	Radosław Tyczyński
2	zapewnienie terminowego wydania zatwierdzeń projektów czasowej organizacji ruchu	terminowość wydania zatwierdzeń	<b>95%</b> zatwierdzeń projektów czasowej organizacji ruchu wydanych w terminie do 21 dni od	osobowe	roczny	Wioleta Szeliga

									dnia wpłynięcia wniosku		
<b>6. WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI</b>											
1	Zapewnienie terminowego wydawania zgód właścicielskich na wycinkę drzew	terminowość wydawania zgód	80% zgód wydawanych - po uzyskaniu niezbędnych opinii - w terminie do 14 dni	osobowe	roczny	Dyrektor Wydziału					
2	Zapewnienie terminowego wydawania zgód na wykroje hipoteki (tzw. kwitu małżeznego)	terminowość wydawania zgód	90% zgód wydawanych w terminie do 14 dni od daty wpływu do WGN informacji o spłacie hipoteki z WKs	osobowe	roczny	Dyrektor Wydziału					
3	Zapewnienie wypłat odszkodowań, wynikających z art. 18 ust. 5 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2022 poz. 172) w związku z art. 417 K.c., realizowanych na podstawie ugód pozasądowych zawieranych z właścicielami lokali mieszkalnych, objętych wyrokiem eksmisyjnym, ustalającym dla pozwanych uprawnienie do otrzymania oferty najmu socjalnego lokalu lub tymczasowego pomieszczenia.	terminowość wypłat	100% wypłat odszkodowań w terminach i na warunkach przewidzianych w zawartych przez Gminę ugodach pozasądowych.	osobowe	miesięczny	Dyrektor Wydziału					
4	Przygotowanie listy osób uprawnionych i zakwalifikowanych do poprawy warunków mieszkaniowych po rozpatrzeniu wniosków składanych przez mieszkańców za pośrednictwem ZGM w Toruniu	sporządzenie listy uprawnionych osób po rozpatrzeniu wniosków przez Komisję Mieszkaniową	Przygotowanie sprawozdania z realizacji list uprawnionych z lat ubiegłych oraz listy osób uprawnionych na rok przyszły zakwalifikowanych przez Komisję Mieszkaniową	osobowe	roczny	Dyrektor Wydziału					

<b>7. BIURO PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH</b>						
	ilość odfiltrowanych wiadomości email oznaczony oz jako SPAM/zawierających wirusy	90% odfiltrowanych wiadomości zawierających SPAM/wirusy	osobowe	roczny	Mariusz Szefera Michał Balicki Robert Piwoński	
1	Utrzymanie mechanizmów filtrowania poczty elektronicznej poprzez zastosowanie filtrów antyspamowych/ antywirusowych.	poziom dostępności i usługi WWW mierzony w okresie 365/24/7	osobowe	roczny	Mariusz Szefera Michał Balicki Robert Piwoński	
2	Utrzymanie dostępności miejskich serwerów internetowych w sieci Internet	Zachowanie dostępności serwisów www na poziomie 97%	osobowe	roczny	Mariusz Szefera Michał Balicki Robert Piwoński	
<b>8. BIURO KADR I PŁAC</b>						
1	Podniesienie kwalifikacji zawodowych przez 120 pracowników Urzędu Miasta Torunia	ilość przeszkolonych pracowników	osobowe	roczny	Dyrektor Biura	
<b>9. WYDZIAŁ INWESTYCJI I REMONTÓW</b>						
1	Uruchomienie zadań Wydziału zgodnie z zatwierdzonym planem pracy (terminowe przekazywanie kompletnej dokumentacji do postępowania przetargowego do Wydziału Prawnego).	liczba postępowań uruchomionych zgodnie z planem w stosunku do łącznej liczby postępowań.	osobowe	roczny	Sławomir Wiśniewski	
<b>10. WYDZIAŁ KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ I INFORMACJI</b>						
1	Zapewnienie bieżącej aktualizacji mapy projektów realizowanych w ramach Budżetu Obywatelskiego Torunia	monitoring stanu realizacji zadań i nanoszenie aktualnej informacji na mapę. Statusy	osobowe	kwartalny	Martyna Mielcarz-Iwińska	



		zadań: przygotowywane/ w trakcie realizacji/ zrealizowane					
2	Optymalizacja terminów realizacji procesów konsultacji społecznych	opracowanie i publikacja raportów z konsultacji społecznych w terminie wymaganym Regulaminem Konsultacji Społecznych	100%	osobowe	kwartalny	Magdalena Kamińska	
3	Zapewnienie systematycznej koordynacji działań informacyjnych rzeczników służb i instytucji miejskich	spotkania indywidualne z rzeczownikami, kontakt mailowy i telefoniczny. Przynajmniej raz w tygodniu z rzeczownikami MZD, MZK, Policji, przynajmniej raz w miesiącu z rzeczownikami CWB, Straży Miejskiej i instytucji kulturalnych.	100%	osobowe	kwartalny	Malwina Jeżewska	
<b>11. WYDZIAŁ KULTURY</b>							
1	Zapewnienie terminowej wypłaty stypendium Miasta Torunia w dziedzinie	terminowość	do 10 dnia każdego miesiąca	osobowe	31.07	Katarzyna Prońko – Klim	

	Kultury na I półrocze 2024 r. w okresie od lutego do czerwca 2024 r.						.2024	
2	Zapewnienie terminowego rozstrzygnięcia wyników konkursu ofert w zakresie wspierania rozwoju kultury i ochrony jej dóbr oraz podtrzymywania tradycji narodowej	terminowość	do 1 lutego 2024	osobowe	30.03.2024			Elżbieta Dokurno

### 12. WYDZIAŁ OCHRONY LUDNOŚCI

1	Zapewnienie terminowego wydania decyzji w sprawie rozłożenia na raty płatności z tytułu kary grzywny za wykroczenia nałożone przez Straż Miejską	terminowość wydania decyzji	95% decyzji wydanych w terminie nieprzekraczającym 14 dni	osobowe	półroczny			Dyrektor Wydziału
2	Zapewnienie terminowego wydania decyzji dotyczącej imprezy masowej	terminowość wydania decyzji	100% decyzji wydanych w terminie przy spełnieniu warunków złożenia dokumentów, ich kompletności i opinii służb (Sanepid, Pogotowie Ratunkowe (WSzZ), PSP, Policja)	osobowe	półroczny			Dyrektor Wydziału
3	Zapewnienie terminowego wydania decyzji dotyczących spraw obronnych i wojskowych	terminowość wydania decyzji	100% decyzji wydanych w terminie	osobowe	kwartalny			Dyrektor Wydziału

### 13. BIURO OBSŁUGI URZĘDU

1	Zapewnienie przyjęcia oświadczeń majątkowych zobowiązanych	wywiązanie się z obowiązku złożenia oświadczeń majątkowych przez zobowiązanych	100 % złożonych oświadczeń	osobowe	roczny			Marzenna Ruszkowska
2.	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania urzędu-usterki, naprawy	ilość zgłoszonych usterek w stosunku do skutecznie usuniętych usterek	nie mniej niż 95 %	osobowe	kwartalny			Marcin Kiczorowski



**14. WYDZIAŁ PODATKÓW I WINDYKACJI**

1	zapewnienie terminowego wystawiania zaświadczenia o udzieleniu pomocy de minimis beneficjentom lokalnych programów pomocowych	terminowość wydania zaświadczeń	90 % zaświadczeń wydanych w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia udzielenia pomocy	osobowe	półroczny	Dyrektor Wydziału
---	---	---------------------------------	---	---------	-----------	-------------------

**15. WYDZIAŁ PRAWNY**

1	Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego	zgodnie z zarządzeniem Nr 390 PMT z dnia 16.11.2010 r.	100%	osobowe	roczny	radcowie prawni / dyrektor
2	Wszczęcie postępowania egzekucyjnego	zgodnie z zarządzeniem Nr 390 PMT z dnia 16.11.2010 r.	100%	osobowe	roczny	radcowie prawni / dyrektor

**16. WYDZIAŁ PROMOCJI I TURYSTYKI**

1	Zapewnienie terminowego rozpatrywania wniosków o wykorzystanie herbu	czas rozpatrzenia wniosków	90% wniosków rozpatrzonych w ciągu 14 dni od dnia prawidłowo złożonego wniosku o wykorzystanie herbu	osobowe	cały rok	Paweł Czyża
2	Zapewnienie terminowego rozpatrywania wniosków o patronat Prezydenta Miasta	czas rozpatrzenia wniosków	80% wniosków rozpatrzonych przed upływem 30 dni od dnia prawidłowo złożonego wniosku o patronat (w ciągu 21 dni zamiast ustawowych 30)	osobowe	cały rok	Małgorzata Lewandowska

**17. WYDZIAŁ ROZWOJU I PROGRAMOWANIA EUROPEJSKIEGO**

1	Zapewnienie dostępu do informacji nt. możliwości pozyskania przez GMT dofinansowania ze środków unijnych poprzez udział w posiedzeniu Komitetu Monitorującego program Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021-2027	Udział w pracach grup roboczych opiniujących kryteria wyboru projektów dotyczących Gminy Miasta Toruń	100% udział w posiedzeniach grup roboczych opiniujących kryteria wyboru projektów dotyczących Gminy Miasta Toruń	osobowe	półroczny	Dyrektor Wydziału
---	--	---	--	---------	-----------	-------------------

**18. WYDZIAŁ SPORTU I REKREACJI**

1	Zapewnienie terminowego rozstrzygnięcia konkursu ofert na wykonanie zadań Gminy Miasta Toruń w zakresie rozwoju sportu dzieci i młodzieży w 2024 r.	terminowość rozstrzygnięcia	100% terminów krótszych niż 43 dni – max. do 37 dni od dnia zakończenia naboru ofert.	osobowe	roczny	Karolina Wierzbowska-Nowak
2	Zapewnienie terminowego wydawania decyzji w sprawie przyznania nagród za wysokie osiągnięcia sportowe w 2024 r. roku	wypłata stypendium sportowego	100% wypłat w terminie nie później niż do 28 dnia każdego miesiąca, po wydaniu decyzji	1 osoba	rocznie	Tomasz Przybyśz

**19. WYDZIAŁ SPRAW ADMINISTRACYJNYCH**

1	Zapewnienie prawidłowego zapisu w RDO informacji dotyczących wydania dowodu osobistego i PUJK lettera	Poprawność zapisu w RDO	99%	osobowe	półrocznie	J.Janiszewska I.Koszykowska
---	---	-------------------------	-----	---------	------------	-----------------------------

**20. WYDZIAŁ ŚRODOWISKA I EKOLOGII**

1	Ograniczenie niskiej emisji na terenie GMT	liczba zlikwidowanych pieców węglowych	280 szt.	osobowe	półroczny	Joanna Sawicka
2	Nasadenia drzew na terenie Torunia	Liczba drzew	200 szt.	osobowe	półroczny	Maria Stańcewska

21. WYDZIAŁ ZDROWIA I POLITYKI SPOŁECZNEJ						
1	Minimum 1000 uczestników w Programach Polityki Zdrowotnej	liczba osób	100%	osobowe	roczny	Małgorzata Skibicka
<b>22. BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKÓW</b>						
1	Zapewnienie terminowego wydawania decyzji na prowadzenie prac konserwatorskich, prac restauratorskich, badań konserwatorskich, badań architektonicznych	terminowość wydania decyzji	80% decyzji wydanych nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania (kompletny wniosek)	osobowe	rocznie	Anna Wienciek-Kaluca Joanna Iwaskiewicz Justyna Mudlaff Małgorzata Borgula Sławomir Wojdyło
2	Zapewnienie terminowego przekazania do Wydziału Księgowości rozliczeń dotacji celowych na prace konserwatorskie, restauratorskie lub roboty budowlane przy zabytku wpisanym do rejestru zabytków lub znajdującym się w gminnej ewidencji zabytków	terminowość przesłania rozliczeń zadań planowanych w okresie budżetowym	80% rozliczeń w terminie nie dłuższym niż 21 dni (od dnia przekazania do BMKZ kompletnego rozliczenia zadania)	osobowe	rocznie	Agata Cyrek
<b>23. BIURO RADY MIASTA</b>						
1	Zaktywizowanie mieszkańców do współdecydowania w sprawach dotyczących wspólnoty samorządowej poprzez udział w konsultacjach społecznych w sprawie propozycji zmian uchwał Rady Miasta Torunia dotyczących powoływania i funkcjonowania jednostek pomocniczych GMT w zakresie ordynacji wyborczej, wydłużenia kadencji rad okręgów oraz zwiększenia środków finansowych na działalność rad	terminowość i powszechność przekazywania informacji	100 % wdrożenia zadania	realizacja celu przez pracowników w BRM i WKSil, wymaga poniesienia kosztów kampanii informacyjnej	po zakończeniu zadania	dyrektor i pracownicy BRM zgodnie z zakresem czynności

2	Wdrożenie i doskonalenie polityki informacyjnej i komunikacji z radnymi nowej kadencji drogą elektroniczną	kompleksowe, terminowe i systematyczne przekazywanie informacji, dokumentów i materiałów	100 % wdrożenia zadania	realizacja celu przez pracowników w BRM i wykorzystaniu zasobów informatycznych UMT, nie wymaga dodatkowych zasobów budżetowych	kwartałne, od chwili zaprzysiężenia radnych IX kadencji	dyrektor i wszyscy pracownicy BRM
<b>24. BIURO TORUŃSKIEGO CENTRUM MIASTA</b>						
1	Zapewnienie podnoszenia standardów bezpieczeństwa i porządku obszaru TCM poprawa stanu technicznego i estetyki. Lustracje ulic w obszarze TCM	ilość dokonywania lustracji	100 % lustracji	osobowe	rocznie	Dyrektor Biura
2	Pozyskiwanie i egzekwowanie należności z tytułu udostępnienia (wynajmu) terenu w przestrzeni publicznej dróg wewnętrznych zespołu staromiejskiego, w następujących celach: organizacja sezonowych ogródków gastronomicznych; stoisk handlowych: z pamiętkami, owocowo – warzywnych, kwiatowych; ekspozycji reklam; wjazdu i postoju pojazdów; organizacji wydarzeń plenerowych, działań artystycznych.	wpływy do budżetu Gminy Miasta Toruń w kwocie 800.000 zł	100% planu dochodów	osobowe	rocznie	Dyrektor Biura

<b>25. KANCELARIA PREZYDENTA MIASTA</b>						
1	Zapewnienie terminowego opracowywania protokołów z posiedzeń wnioskowych PMT	terminowość sporządzenia protokołów z posiedzeń wnioskowych PMT	90 % w ciągu 7 dni (roboczych)	osobowe	roczny	Dyrektor Kancelarii
<b>26. URZĄD STANU CYWILNEGO</b>						
1	Zapewnienie terminowego wydawania decyzji o zmianie imienia i nazwiska	wydanie decyzji w terminie nie dłuższym niż 30 dni	90 % decyzji	1 osoba	półroczny	Joanna Dokurno
2	Zapewnienie terminowego wydawania zaświadczeń o stanie cywilnym	wydanie zaświadczenia w terminie nie dłuższym niż 3 dni	95% zaświadczeń	1 osoba	półroczny	Iwona Praźniewska
<b>27. BIURO ANALIZ I NADZORU</b>						
1	Zapewnienie terminowej realizacji planu kontroli.	terminowość przeprowadzenia kontroli zgodnie z planem.	80% kontroli przeprowadzonych zgodnie z kwartalnym planem.	osobowe	kwartalny	Dyrektor Biura
2	Opracowanie materiałów na Zwyczajne Zgromadzenia Wspólników na potrzeby podjęcia decyzji przez PMT dotyczących udziału w Zgromadzeniu i sposobu głosowania w terminie umożliwiający udział w zgromadzeniu.	przygotowanie materiałów i wniosków do PMT.	100% przygotowanie materiałów przed terminem Zgromadzenia Wspólników.	osobowe	roczny	Dyrektor Biura

**28. MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW**

	Zapewnienie terminowego załatwienia spraw zgodnie z procedurą „Sprawy konsumenckie – MRzK 18.1”	Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów	terminowość załatwienia spraw	90% spraw, które wpłynęły do MRzK załatwione w terminie	osobowe	rocznie	Miejski Rzecznik Konsumentów
1			ilość podjętych wspólnych działań w zakresie ochrony indywidualnych bądź zbiorowych interesów konsumentów	minimum 5 wspólnych działań w zakresie ochrony interesów konsumentów	osobowe	rocznie	Miejski Rzecznik Konsumentów
2							Miejski Rzecznik Konsumentów

*Nioleta Ochodźka*  
opracowała

*Koordynator Centrum  
ds. dyktando i anglojęzycznej  
Jadwiga*

*Prezydent Miasta Torunia*  
*Mikołaj Zabłocki*

Sekretarz Miasta Torunia

*Jacek Malarski*