

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Badanie jakości usług oferowanych przez Urząd Miasta i Gminy Drobin	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
In - 6		Strona 1 z 1

WEJŚCIE: zagadnienia wymagające poznania opinii klientów

Cel: Zebranie w wiarygodny sposób informacji na temat satysfakcji klientów Urzędu Miasta i Gminy czy też jakości usług oferowanych przez Urząd.

OPIS POSTĘPOWANIA

1. Pracownik Referatu Organizacyjnego (R.O) na podstawie analiz wyników badań ankietowych oraz rejestru skarg, wniosków i interwencji sporządza katalog zagadnień wymagających poznania opinii klientów.
2. Projekt ankiety pracownik R.O. przekazuje Pełnomocnikowi ds. SZJ do zatwierdzenia i uzgadnia z nim dokładny termin badania - nie później niż koniec czerwca każdego roku oraz szczegóły organizacyjne.
3. Po zebraniu wyników badań pracownik R.O. przekazuje je Pełnomocnikowi ds. SZJ, który po analizie przedkłada je Burmistrzowi Miasta i Gminy.
4. Jeżeli badania wykazują nieprawidłowości bądź zagrożenie ich wystąpieniem, Pełnomocnik ds. SZJ poleca przygotowanie i przeprowadzenie auditu wewnętrznego celem określenia i wprowadzenia niezbędnych działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych. Publikacja wyników badań następuje w sposób wskazany przez Pełnomocnika ds. SZJ.

WYJŚCIE: wiarygodna opinia klientów Urzędu dotycząca jakości usług czy też ich satysfakcji z otrzymanej usługi, wytyczne do auditowania.

Autor dokumentu Elżbieta Anna Grączeska	Zatwierdził merytorycznie Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził do użytkowania Barbara Sowińska
--	--	--