

ZARZĄDZENIE Nr 11/2007
PREZYDENTA MIASTA TOMASZOWA MAZOWIECKIEGO
z dnia 18 stycznia 2007 roku

w sprawie zatwierdzenia i wprowadzenia do stosowania pierwszego wydania formularza Systemu Zarządzania Jakością F-8.2.1-01-02 „Ankieta oceniająca satysfakcję klienta wewnętrznego w Urzędzie Miasta w Tomaszowie Mazowieckim” w związku z wdrożeniem w Urzędzie Miasta w Tomaszowie Mazowieckim Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591. Dz. U. z 2002r. Nr 23, poz. 220, nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003r., Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759, z 2005r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006r. Nr 17, poz. 128) Prezydent Miasta Tomaszowa Mazowieckiego zarządza co następuje:

§ 1. W związku z procesem wdrażania, utrzymywania i doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001 w Urzędzie Miasta w Tomaszowie Mazowieckim w celu podniesienia sprawności i jakości pracy Urzędu zatwierdzam pierwsze wydanie formularza F-8.2.1-01-02 „Ankieta oceniająca satysfakcję klienta wewnętrznego w Urzędzie Miasta w Tomaszowie Mazowieckim” Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001.

§ 2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością i osobie zastępującej Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

Rafał Zagozdón

Wydział Organizacyjno-Prawny
Inspektor ds. prawnych
P. Sękowski
mgr Przemysław Sękowski

PEŁNOMOCNIK
DS. SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

fmk
Barbara Wojtaszek



ANKIETA
oceniająca satysfakcję klienta
wewnętrznego w Urzędzie Miasta
w Tomaszowie Mazowieckim

F -8.2.1-01-02

Wydanie: 1

Data: 27.12.2006 r.

Zmiana:0

Strona : 1/2

Szanowni Pracownicy Urzędu Miasta w Tomaszowie Mazowieckim

Niniejsza ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat sprawności pracy Urzędu Miasta w Tomaszowie Mazowieckim. Wszystkie Państwa opinie zostaną uważnie przeczytane i przeanalizowane, a zawarte w nich sugestie przyczynią się do poprawy jakości świadczonych przez nas usług.

Data:

Wydział/Referat:

1. Czy odczuł/a Pan/Pani poprawę jakości świadczonych usług przez Urząd Miasta w Tomaszowie Mazowieckim po przyznaniu certyfikatu ISO 9001:2000 Urzędowi Miasta w Tomaszowie Mazowieckim - od października 2006 r.? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

Tak	Nie
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jeśli nie nastąpiła poprawa jakości świadczonych usług proszę wskazać kierunki zmian w funkcjonowaniu Systemu Zarządzania Jakością:

.....
.....
.....

2. Jak w skali od 1 (negatywnie) do 5 (bardzo pozytywnie) odczuwa Pani/Pan wpływ wdrożenia i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością na swoje stanowisko pracy? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Czy poprawił się przepływ informacji w Pani/Pana wydziale / referacie/ urzędzie/ biurze? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

Tak	Nie
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Jak w skali od 1 (negatywnie) do 5 (bardzo pozytywnie) Pani/Pan ocenia swoje środowisko pracy? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ANKIETA
oceniająca satysfakcję klienta
wewnętrznego w Urzędzie Miasta
w Tomaszowie Mazowieckim

F -8.2.1-01-02

Wydanie: 1

Data: 27.12.2006 r.

Zmiana:0

Strona : 2/2

5. Jak w skali od 1 (negatywnie) do 5 (bardzo pozytywnie) ocenia Pani/Pan możliwość podnoszenia kwalifikacji na swoim stanowisku pracy? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

1	2	3	4	5

6. Czy poprawił się przepływ informacji między wydziałami / referatami /urzędem / biurem? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

Tak	Nie

7. Czy procedury SZJ są czytelne i ułatwiają postępowanie w sprawie? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

Tak	Nie

Jeśli została udzielona odpowiedź negatywna, proszę o uzasadnienie:

.....
.....
.....

8. Czy procedury SZJ wymagają aktualizacji? (proszę zaznaczyć symbolem „X”)

Tak	Nie

Jeśli została udzielona odpowiedź twierdząca proszę określić zakres zmian:

.....
.....
.....

9. Co Pani/Pana zdaniem należałoby uczynić, by usprawnić obsługę klienta w Urzędzie Miasta w Tomaszowie Mazowieckim?

.....
.....
.....

Uwagi:

.....

.....