

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 20.02.2012 r. Wydanie 02
---	---	---

- ⇒ umożliwieniu dostępu do dokumentów tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Komórki Urzędu, w zależności od realizowanych zadań, wyposażone są w urządzenia pomiarowe i monitorujące, wykorzystywane przez pracowników zgodnie z instrukcjami użytkownika. Urządzenia posiadające gwarancje są używane i nadzorowane zgodnie z zapisami w ramach usług gwarancyjnych. Dokumentacja techniczna urządzeń przechowywana jest przez osoby, którym zostały one bezpośrednio powierzone. Odpowiedzialność za urządzenia i ich przydatność do pracy spoczywa na kierujących komórkami Urzędu. Rejestr urządzeń pomiarowych i monitorujących oraz nadzów nad legalizacją urządzeń prowadzi Referat Organizacyjny Urzędu.

8.1 Postanowienia ogólne

Na potrzeby Systemu Zarządzania Jakością opracowano i wdrożono procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia zapewniające :

- ⇒ zgodność usług administracyjnych z przepisami prawa,
- ⇒ zgodność SZJ z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001 : 2009,
- ⇒ doskonalenie skuteczności SZJ w Urzędzie.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta (Badanie satysfakcji klienta)

Urząd Gminy Krasnystaw monitoruje informacje dotyczące satysfakcji klienta w odniesieniu do poziomu jakości obsługi w Urzędzie. W tym celu Wójt Gminy Krasnystaw poleca wskazanemu pracownikowi Urzędu opracowanie projektu ankiety na potrzeby badania. Przy opracowaniu projektu ankiety brane są pod uwagę specyficzne cechy prawne, socjologiczne i etyczne, charakteryzujące usługi administracyjne. Wójt Gminy Krasnystaw wprowadza własnym zarządzeniem wzór ankiety oraz określa w szczegółach przebieg badania ankietowego.

Zasady prowadzenia badania ankietowego oraz prezentacji wyników podaje się do publicznej wiadomości w prasie lokalnej i na tablicy ogłoszeń w Urzędzie. Formularze ankietowe dostarczane są do klientów Urzędu poprzez indywidualne wręczanie oraz poprzez zamieszczenie na stronach internetowych Urzędu.

Wyznaczony pracownik Urzędu jest obowiązany do zebrania wypełnionych ankiet i opracowanie zbiorcze wyników, będących podstawą do prowadzenia dalszych analiz. Pracownik prezentuje zbiorcze, przekrojowe wyniki badania ankietowego Kierownictwu Urzędu.

Rezultatami analizy wyników badania ankietowego przez Kierownictwo Urzędu są:

- ⇒ decyzje mające na celu poprawę struktury organizacyjnej Urzędu,
- ⇒ zmiany mające na celu doskonalenie procesów usługowych,
- ⇒ zmiany mające na celu doskonalenie kultury organizacyjnej Urzędu,
- ⇒ w uzasadnionych przypadkach powtórne badania ankietowe.

Wyniki badania ankietowego są podawane do publicznej wiadomości w postaci raportu w lokalnej prasie.

Urząd Gminy Krasnystaw gromadzi dane dotyczące oceny pracy Urzędu pochodzące z instytucji zewnętrznych i na tej podstawie dokonuje weryfikacji przyjętego systemu organizacyjnego.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością
w Urzędzie Gminy Krasnystaw wg wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. PN-EN ISO 9001:2009