

System Zarządzania Jakością – dokument nadzorowany		
Urząd Gminy w Małej Wsi	Przyjmowanie interesantów zgłaszających się do Wójta Gminy oraz Sekretarza Gminy	Wydanie 01 z dnia 06.12.2010r.
P-2/ In-12	Obsługa klienta	Strona 1 z 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE: zgłoszenie się klienta

1. Pracownik Sekretariatu przeprowadza wstępną rozmowę z osobami zgłaszającymi konieczność spotkania z Wójtem Gminy, Sekretarzem Gminy.
2. W zależności od oceny sytuacji pracownik Sekretariatu zapisuje osobę na rozmowę, odnotowując to w prowadzonym terminarzu spotkań lub - w przypadku stwierdzenia niewłaściwości merytorycznej - kieruje zgłaszającego się do właściwego merytorycznie pracownika Urzędu, w kompetencjach, którego leży załatwienie sprawy.
3. Spotkania Wójta i Sekretarza Gminy z mieszkańcami odbywają się od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-15.00 oraz w razie potrzeby z udziałem wskazanych przez Wójta Gminy pracowników Urzędu.
4. W razie potrzeby Wójt lub Sekretarz Gminy wyznaczają inny termin spotkania, o czym pracownik Sekretariatu informuje zainteresowanego z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. Fakt zamknięcia sprawy, będącej przedmiotem spotkania, pracownik Sekretariatu odnotowuje w terminarzu spotkań.

WYJŚCIE: umówienie klienta na spotkanie z Wójtem Gminy, Sekretarzem Gminy lub właściwym merytorycznie pracownikiem Urzędu

Autor dokumentu Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził do użytkowania Wojciech Józef Zmysłowski
---	---