

System Zarządzania Jakością – dokument nadzorowany		
Urząd Gminy w Małej Wsi	Ocena i analiza procesu	Wydanie 01 z dnia 06.12.2010r.
P-2/ In-15	Obsługa klienta	Strona 1 z 2

OPIS POSTĘPOWANIA

Wejście: zebrane dane

1. Wyznaczony pracownik w terminie dwóch tygodni od zakończenia półrocza:
 - a) Dokonuje sprawdzania prawidłowości wykonywania zapisów wynikających z instrukcji
 - b) Dokonuje pomiarów stopnia realizacji celów dla procesu (Załącznik nr 1)
 - c) Zbiera informacje dotyczące ewentualnych przyczyn uniemożliwiających skuteczne wykonanie zadań lub propozycji działań mogących usprawnić ich realizację
2. Na podstawie zebranych danych sporządza pisemny raport, który przedstawia do akceptacji swojemu bezpośredniemu przełożonemu, po zatwierdzeniu w terminie nie późniejszym niż 30 dni od końca półrocza przekazuje go Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) za pośrednictwem Koordynatora ds. SZJ.
3. Na podstawie przedstawionego raportu kierownik referatu podejmuje decyzje odnośnie wdrożenia ewentualnych działań usprawniających realizację procesu, dokumentując powyższe zapisem w postaci „arkusza działań korygujących” lub „arkusza działań zapobiegawczych” zgodnie z procedurą P-1/Pr-2. Wdrożenie działań wymaga zatwierdzenia przez Pełnomocnika ds. SZJ.
4. W przypadku potrzeby dokonania jakichkolwiek zmian w dokumentacji zarządzania kierownik referatu przygotowuje pisemny wniosek zgodnie z procedurą P-1/In-2
5. Raport przechowywany jest przez Koordynatora ds. SZJ przez okres 3 lat.

Wyjście: raport.

Załącznik Nr 1: Instrukcja w sprawie zasad oceny pracowników przez klientów

1. Pracownicy oraz jednostka jako całość podlegają ocenie zewnętrznej klientów
 - a) ocena może być formułowana w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika z udziałem klienta.
 - b) w tym celu pracownik informuje klienta o możliwości sformułowania oceny i przekazuje lub wskazuje miejsce znajdowania się arkusza oceny.
 - c) arkusz oceny jest anonimowy.
 - d) arkusz oceny po wypełnieniu składany jest w Sekretariacie Urzędu Gminy, o czym pracownik poucza petenta.
2. Analizy treści arkusza oceny dokonują:
 - a) w przypadku oceny pracownika – jego przełożony,
 - b) w przypadku oceny referatu Urzędu – jej kierownik.
3. Wyniki analizy brane są pod uwagę przy ocenie okresowej pracownika oraz przy podejmowaniu decyzji dotyczących funkcjonowania danego referatu w Urzędzie.
4. Wyniki analizy brane są pod uwagę przy ocenie jakości funkcjonowania struktury organizacyjnej Urzędu.

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

System Zarządzania Jakością – dokument nadzorowany		
Urząd Gminy w Małej Wsi	Ocena i analiza procesu	Wydanie 01 z dnia 06.12.2010r.
P-2/ In-15	Obsługa klienta	Strona 2 z 2

Ankieta oceny pracy urzędu i urzędnika (anonimowa)

Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

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

Referat Urzędu:

.....
(nazwa komórki)

Pracownik:

.....
(imię i nazwisko)

Ocena*:

	1	2	3	4	5
Profesjonalizm obsługi					
Terminowość załatwienia sprawy					
Szybkość załatwienia sprawy					
Zaangażowanie pracownika					
Kultura osobista pracownika					

* we właściwej rubryce wstawić krzyżyk

Propozycje zmian (w zakresie struktury organizacyjnej i sposobu załatwiania spraw):

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

(między innymi wskazać powody braku oceny pozytywnej)

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