

**ZARZĄDZENIE NR 26/15**  
**MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO**  
z dnia 14 maja 2015r.

**w sprawie zmiany Procedury badania i monitorowania zadowolenia klienta w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Łódzkiego stanowiącej załącznik do Zarządzenia Nr 56/14 Marszałka Województwa Łódzkiego z dnia 26 września 2014 r. w sprawie przyjęcia Procedury badania i monitorowania zadowolenia klienta w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Łódzkiego**

Na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 596 ze zm.), w związku z Uchwałą Nr 53/08 Zarządu Województwa Łódzkiego z dnia 23 stycznia 2008 r. w sprawie wdrożenia w Urzędzie Marszałkowskim w Łodzi systemu zarządzania jakością

**zarządzam, co następuje:**

§ 1. Do Procedury badania i monitorowania zadowolenia klienta w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Łódzkiego, wprowadzonej Zarządzeniem Nr 56/14 Marszałka Województwa Łódzkiego z 26 września 2014 r., wprowadzam następujące zmiany:

1) § 1 pkt 2) otrzymuje brzmienie:

„2) zapewnienie monitorowania informacji dotyczących zadowolenia klienta co do tego, czy spełnione są jego wymagania zgodnie z punktem 8.2.1 Normy PN-EN ISO 9001:2009 (Zadowolenie klienta), wymaganiem WD21 Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 3 oraz zgodnie z zasadą Orientacji na klienta - jedną z 8 podstawowych zasad zarządzania jakością,”

2) § 1 pkt 4) otrzymuje brzmienie:

„4) doskonalenie jakości świadczonych usług zgodnie z celem strategicznym urzędu „Urząd jest Instytucją Dostępną i Otwartą nastawioną na kompleksowe świadczenie usług, w tym drogą elektroniczną”,”

3) § 1 pkt 5) otrzymuje brzmienie:

„5) zapewnienie dążenia do podniesienia poziomu satysfakcji klientów urzędu, zgodnie z jednym z podstawowych celów strategicznych – „Urząd jest Instytucją

Otwartą świadomie kształtującą swój wizerunek proklienckiej organizacji wykorzystującą wiele źródeł i sposobów komunikacji”.”

4) w § 2 ust.1 zastępuję wydanie 2 – wydaniem 3.

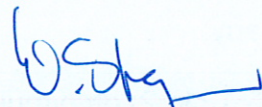
5) § 2 ust. 2 pkt 1) otrzymuje brzmienie:

„1) KO-UM – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego.”

6) w Rozdziale X Dokumenty związane w pkt 2) zastępuję wydanie 2 – wydaniem 3.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. SZ

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



**Witold Stępień**

### **Uzasadnienie:**

Zmiany w Procedurze badania i monitorowania zadowolenia klienta podyktowane są wprowadzeniem wydania 3 wymagań Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym z kwietnia 2014 r.



