

System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Rzeszowa

Mając na celu sprostanie wymaganiom mieszkańców miasta Rzeszowa – Klientów Urzędu Miasta, w trosce o zapewnienie jak najwyższego standardu usług świadczonych przez Urząd oraz biorąc pod uwagę potrzebę dalszego doskonalenia organizacji i stylu pracy Urzędu, Prezydent Miasta Rzeszowa podjął w 2008 r. decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miasta Rzeszowa Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001. Audit certyfikacyjny został przeprowadzony w Urzędzie Miasta Rzeszowa w 2009 r., a kolejne audyty recertyfikacyjne miały miejsce w latach: 2012, 2015 i 2018. W pozostałych latach przeprowadzane były audyty w nadzorze. Aktualnie Urząd Miasta Rzeszowa posiada certyfikowany System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W celu bliższego zapoznania się z systemem przedstawiamy jego podstawową dokumentację: [Politykę Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa](#) oraz [Księgę Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa](#).

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Jednym z mierników funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością jest badanie satysfakcji klienta. Daje ono szansę na ocenę działalności Urzędu przez pryzmat mieszkańca oraz pozwala na ukierunkowanie działań doskonalących mających na celu podniesienie jakości świadczonych usług.

Poniżej prezentujemy raporty z badań poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa.

[Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2019](#)

[Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2018](#)

[Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2017](#)

[Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2016](#)

[Raport z badań poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2015](#)

[Raport z badań poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa 2014](#)

[Raport z badań poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa w latach 2012 i 2014](#)

Projekt badawczy - badanie satysfakcji klienta urzędu przeprowadzone z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego.

[Poziom satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa - 2013 r.](#)

Raport z badań poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa został sporządzony w ramach programu szkoleniowego „Nowoczesny Urzędnik – Kompetentny Urzędnik. Program szkoleniowy dla pracowników samorządowych Urzędu Miasta Rzeszowa” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

[Poziom satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa - 2012 r.](#)

[Poziom satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa - 2011 r.](#)

[Poziom satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa - 2011r. -2012 r. \(porównanie\)](#)