



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



INSTRUKCJA POSŁUGIWANIA SIĘ SYSTEMEM POMIARU I MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO POWIATU TORUŃSKIEGO

Rafał Haffer

Toruń, wrzesień 2011



1. Zapoznaj się z dokumentacją systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów JST powiatu toruńskiego, na którą składa się:
 - a. Metodyka pomiaru satysfakcji klientów JST (w trybie przyspieszonym: punkty: 1 i 3.3),
 - b. Instrument pomiaru satysfakcji klientów JST (w trybie przyspieszonym: punkt 2 oraz załącznik 1),
 - c. Narzędzie generujące wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST (w trybie przyspieszonym: punkt 2 oraz załączniki 1, 2 i 3);
2. Zapoznaj się z raportem z badania satysfakcji klientów JST z kwietnia 2011;
3. Zastosuj instrukcję 2: posługiwanie się narzędziem generującym zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST, stanowiącą załącznik 3 dokumentacji narzędzia generującego zbiorcze wyniki satysfakcji klientów JST.