

# JAKOŚĆ URZĘDU TO SATYSFAKCJA KLIENTA

## KONFERENCJA PODSUMOWUJĄCA PROJEKT „ISO dla Obszarów Metropolitalnych”

Łódź, 20 stycznia 2011 r.

### PROGRAM KONFERENCJI

- 10.00–11.00 Rejestracja uczestników
- 11.00–11.30 **Powitanie uczestników** – HANNA ZDANOWSKA – Prezydent Miasta Łodzi,  
RUDOLF BORUSIEWICZ – Sekretarz Generalny Związku Powiatów Polskich
- 11.30–12.00 **Zarządzanie jakością w administracji samorządowej** - prof. dr hab.  
MAREK BUGDOL
- 12.00–12.30 **Nieklasyczne elementy w organizacji administracji publicznej** – MAREK  
WÓJCIK – Zastępca Sekretarza Generalnego Związku Powiatów Polskich
- 12.30–12.50 **Rozwój systemów zarządzania i korzyści z certyfikacji w administracji  
samorządowej** – JOANNA ADAMCZYK – Dyrektor Zarządzający IMQ S.A.,  
PIOTR BUDZYN – Specjalista ds. Klientów Kluczowych
- 12.50–13.20 Przerwa kawowa
- 13.20–13.30 **Prezentacja efektów projektu „ISO dla Obszarów Metropolitalnych”**  
– MIECZYŚLAW ŁAIS – Koordynator projektu
- 13.30–14.00 **Czy opinia klienta ma znaczenie dla samorządów? Wnioski z badań  
satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych** – MARIUSZ  
WACHOWICZ, Stowarzyszenie na rzecz badań społecznych OMIKRON
- 14.00–14.25 **Co dalej po ISO? Nowoczesne technologie w budowaniu jakości urzędu**  
– TADEUSZ NARKUN, Związek Powiatów Polskich
- 14.25–14.50 **Wręczenie certyfikatów uczestnictwa w projekcie „ISO dla Obszarów  
Metropolitalnych”**
- 14.50–15.00 Zakończenie konferencji
- 15.00 Obiad dla uczestników

**Uczestnictwo w konferencji współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

