

Czynnik (W/Z)	Strona zainteresowana	Potrzeby i oczekiwania
<b>w</b>	<b>Pracownicy</b>	Przestrzeganie warunków umowy o pracę
		bezpieczeństwo w miejscu pracy
		uczciwe i godne warunki zatrudnienia
		przejrzystość obowiązujących zasad
		dysponowanie informacjami niezbędnymi do wykonywania obowiązków
		możliwość rozwoju
		komunikacja z pracodawcą (dostępność informacji)
<b>w</b>	<b>Zarząd spółki</b>	budowanie marki i wizerunku firmy
		zwiększanie wyników finansowych firmy
		realizacja planów firmy
		utrzymanie sprawności procesowej
		pozytywne wyniki audytów i kontroli zewnętrznych
		stabilny, zaangażowany personel
<b>w</b>	<b>Oddziały firmy</b>	terminowość przekazywanych informacji
		budowanie marki i wizerunku firmy
		realizacja planów firmy
		dobra komunikacja, dobre relacje
		przejrzystość obowiązujących zasad
<b>z</b>	<b>Klient</b>	usługa zgodna z oczekiwaniami
		terminowość realizacji usług
		satisfakcjonująca cena
		sprawne załatwianie reklamacji
<b>z</b>	<b>Podwykonawcy</b>	dobra komunikacja z firmą
		przejrzyste zasady współpracy

		uczciwość i rzetelność
		kompetentny personel firmy
		terminowość realizacji zadań
<b>z</b>	<b>Dostawcy</b>	dobra komunikacja z firmą
		wypłacalność firmy
		terminowość regulowania zobowiązań
		dobra komunikacja, dobre relacje
<b>z</b>	<b>Konkurencja</b>	brak stosowania czarnego PR, uczciwa konkurencja
<b>z</b>	<b>Jednostka certyfikująca</b>	dokonywanie weryfikacji stopnia zgodności działania firmy z normami międzynarodowymi, dokonywanie oceny co do udzielenia lub przedłużenia certyfikatu
		przeprowadzanie wizyt kontrolnych, przeprowadzanie recertyfikacji, udzielanie wskazówek do doskonalenia
<b>z</b>	<b>Urzędy, organy kontrolne (np. PIP, SANEPID)</b>	kontrolowanie prowadzonej działalności pod kątem spełnienia wymogów prawnych
		sprawne przeprowadzenie czynności kontrolnych, sprawne reagowanie na wydane nakazy usuwające niezgodności, sprawne wprowadzenie rozwiązań zapobiegawczych
<b>z</b>	<b>Urząd Marszałkowski</b>	terminowe przekazywanie opłat środowiskowych
		terminowe przekazywanie sprawozdań
<b>z</b>	<b>GUS</b>	terminowe przekazywanie danych.
<b>z</b>	<b>Urząd Miasta</b>	działalność firmy w oparciu o aktualne decyzje.
<b>z</b>	<b>Urząd Gminy</b>	działalność firmy w oparciu o aktualne decyzje.
<b>z</b>	<b>Urzędy celne</b>	realizacja obowiązków wynikających z przepisów nadrzędnych.
<b>z</b>	<b>Banki</b>	Wiarygodność, płynność finansowa

24.06.2019

**Data opracowania**

Daria Żmurda

**Opracował**

Aleksander Słota

**Zatwierdził**