



Ocena zadowolenia klienta		
Grupa procesów:	Zarządzanie systemem jakości	
Numer: PZ-1.5.	Obowiązuje od: 1.01.2024 r.	Wydanie:9

SPIS TREŚCI

1.	PRZEDMIOT	2
2.	ZAKRES STOSOWANIA	2
3.	DEFINICJE.....	2
4.	CEL	2
5.	WSKAŹNIKI (opcjonalnie)	2
6.	ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE	3
6.1	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością.....	3
6.2	Wydział Administracji i Kadr.	3
7.	TRYB POSTĘPOWANIA	3
7.1	Postanowienia ogólne	3
7.2	Analiza oceny badającej zadowolenie i oczekiwania klientów.	3
7.3	Analiza oceny badającej satysfakcję pracowników Urzędu.	4
8.	APLIKACJE INFORMATYCZNE (bazy danych).....	4
9.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	4
10.	ZAPISY	5
11.	ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE.....	5

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Zbigniew Strama	29.12.2023 r.	
Zatwierdził:	Grzegorz Watycha – Burmistrz Miasta	29.12.2023 r.	
Właściciel procesu:	Sekretarz Miasta		



Ocena zadowolenia klienta		
Grupa procesów:	Zarządzanie systemem jakości	
Numer: PZ-1.5.	Obowiązuje od: 1.01.2024 r.	Wydanie:9

1. PRZEDMIOT

Procedura obejmuje czynności związane ze zbieraniem i analizowaniem odpowiednio przygotowanych ankiet tak, aby najwyższe kierownictwo poznało potrzeby i oczekiwania klientów Urzędu i tym samym pozyskało informacje zmierzające do doskonalenia funkcji Urzędu osiągając jak najwyższy poziom zadowolenia klienta oraz satysfakcji pracownika.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Niniejsza procedura dotyczy klientów Urzędu Miasta Nowy Targ i obowiązuje pracowników Urzędu Miasta. Procedura obejmuje czynności od momentu rozpoczęcia badania satysfakcji klienta do momentu opracowania zbiorczych raportów z badań, które zostaną przedstawione kierownictwu Urzędu.

3. DEFINICJE

Urząd – Urząd Miasta Nowy Targ.

Klient – osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie miasta Nowy Targ i w związku z tym będące klientami Urzędu oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami Nowego Targu i nie mające tutaj siedziby, a będące klientami Urzędu w związku z zaistniałą sytuacją prawną lub faktyczną.

Klient wewnętrzny – pracownik Urzędu

Badanie – proces zmierzający do poznania wymagań i oczekiwań klientów w stosunku do usług świadczonych przez Urząd.

Satysfakcja/Zadowolenie – odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby i oczekiwania zostały spełnione.

4. CEL

Celem procedury jest umożliwienie klientom (w tym także pracownikom) oceny działania Urzędu, pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klientów Urzędu z dostarczanych im usług oraz stopniu satysfakcji pracowników Urzędu.

5. WSKAŹNIKI (opcjonalnie)

Mierniki i wskaźniki procesu	Opis wskaźnika	Wartość oczekiwana wskaźnika	Termin zbierania wskaźników	Odpowiedzialny za zbieranie wskaźników	Źródło danych
W1 Satysfakcja klientów	Procent zadowolonych i bardzo zadowolonych klientów.	Trend rosnący	Raz w roku	Pełnomocnik SZJ	Raport/ Qsystem



Ocena zadowolenia klienta		
Grupa procesów:	Zarządzanie systemem jakości	
Numer: PZ-1.5.	Obowiązuje od: 1.01.2024 r.	Wydanie:9

Mierniki i wskaźniki procesu	Opis wskaźnika	Wartość oczekiwana wskaźnika	Termin zbierania wskaźników	Odpowiedzialny za zbieranie wskaźników	Źródło danych
W1 Poziom satysfakcji pracowników.	Procent zadowolonych i bardzo zadowolonych pracowników	Trend rosnący	Okresowo, o terminie decyduje Burmistrz	Sekretarz Miasta	Raport/ Qsystem

6. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE

6.1 Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością.

- 6.1.1 Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością odpowiedzialny jest za przygotowanie procesu badania satysfakcji klienta, tj. opracowanie każdorazowo treści ankiet, upowszechnienie procedury, umieszczenie jej w portalu Qsystem, informowanie klientów o wynikach przeprowadzonego badania, omówienie wyników badania na przeglądzie kierownictwa.

6.2 Wydział Administracji i Kadr.

- 6.2.1 Wydział Administracji i Kadr odpowiedzialny jest za przygotowanie formularzy ankiet, przekazanie do pok. 001, dziennik podawczy oraz komórek organizacyjnych (opcjonalnie), zebranie ankiet po zakończonym procesie badania, dokonanie analizy zebranych ankiet i przygotowanie zbiorczego raportu oraz za ewidencję i przechowywanie dokumentacji związanej z badaniami zadowolenia klienta oraz pracowników Urzędu.

7. TRYB POSTĘPOWANIA

7.1 Postanowienia ogólne

- 7.1.1 Badanie zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd prowadzi się przez cały rok, natomiast raport z badania opracowuje się raz w roku.
- 7.1.2 Badanie zadowolenia i satysfakcji pracowników Urzędu przeprowadzane jest okresowo, po podjęciu przez Burmistrza decyzji o przeprowadzeniu badania.

7.2 Analiza oceny badającej zadowolenie i oczekiwania klientów.

- 7.2.1 Formularz ankiety aktualizowany jest w miarę potrzeb z inicjatywy Pełnomocnika SZJ. Zmieniony formularz wprowadza się do stosowania od nowej edycji badania ankietowego (tj. po zebraniu zgromadzonej w ciągu roku partii ankiet na potrzeby sporządzenia raportu). Wydział Administracji i Kadr powiela formularze ankiet i przekazuje do pok.001, dziennik podawczy oraz (opcjonalnie) do komórek organizacyjnych. Formularz ankiety dostępny jest przez cały rok w holu obok pok.001, dziennik podawczy.



Ocena zadowolenia klienta		
Grupa procesów:	Zarządzanie systemem jakości	
Numer: PZ-1.5.	Obowiązuje od: 1.01.2024 r.	Wydanie:9

- 7.2.2 Wypełnione formularze klienci mogą pozostawić w pok.001 (dziennik podawczy) wysłać pocztą lub wrzucić do dedykowanej skrzynki (w holu obok pok. 001).
- 7.2.3 Przeprowadzenie badania Burmistrz może zlecić profesjonalnej firmie, jak również innym podmiotom, np.: organizacjom pozarządowym, studentom, stażystom, itp.
- 7.2.4 Złożone anonimowo przez klientów formularze ankiet Wydział Administracji i Kadr zbierze raz w roku, podda analizie i sporządzi raport zbiorczy. Raport z badania przekazany zostanie Pełnomocnikowi ds. SZJ. Pełnomocnik poinformuje Burmistrza o wynikach zawartych w raporcie dotyczącym badania zadowolenia i oczekiwań klientów.
- 7.2.5 Wnioski zawarte w raporcie będą wykorzystane do podjęcia działań doskonalących. Sposób wprowadzenia projektów i działań doskonalących zatwierdza Pełnomocnik SZJ.
- 7.2.6 Wyniki z badania zadowolenia i oczekiwań klientów przekazane zostaną do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie raportu na stronie internetowej oraz w Qsystem, a także omówione zostaną na przeglądzie kierownictwa.
- 7.3 Analiza oceny badającej satysfakcję pracowników Urzędu.**
- 7.3.1 Pracownicy Urzędu na podstawie opracowanych z inicjatywy Pełnomocnika ds. SZJ ankiet oceniają warunki, organizację pracy oraz stopień satysfakcji z wykonywanej pracy na rzecz Urzędu.
- 7.3.2 Formularz ankiety przedstawiony zostanie wszystkim pracownikom na specjalnie zorganizowanej naradzie pracowniczej. Wypełnione anonimowo formularze winny zostać złożone, nie później niż do 10 dni od dnia ich otrzymania, do Wydziału Administracji i Kadr, który opracuje zbiorczy raport z prowadzonych badań. Raport zostanie przekazany Pełnomocnikowi ds. SZJ. Pełnomocnik zapoznaje Burmistrza z treścią raportu dotyczącego badania satysfakcji pracowników, który następnie jest omawiany na ogólnym zebraniu pracowniczym. Wnioski zawarte w raporcie będą wykorzystane do podjęcia działań doskonalących.

8. APLIKACJE INFORMATYCZNE (bazy danych)

Portal Q system.

9. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Lp.	Rodzaj dokumentu	Nr	W sprawie
1.	Procedura	PZ-1.2.	Przegląd systemu zarządzania jakością wykonywany przez kierownictwo
2.	Procedura	PW-4.1.	Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej
3.	Ustawa		Kodeks postępowania administracyjnego



Ocena zadowolenia klienta		
Grupa procesów:	Zarządzanie systemem jakości	
Numer: PZ-1.5.	Obowiązuje od: 1.01.2024 r.	Wydanie:9

10. ZAPISY

Zapisy stosowane w procesie	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez	Okres przechowywania
Dokumenty z badań w teczce spraw dotyczących oceny zadowolenia klienta	Zgodnie z JRWA	Teczka rzeczowa	Sekretarz Miasta	Zgodnie z zapisami JRWA
Raporty z badań		Q system	Pełnomocnik ds. SZJ	Zgodnie z zapisami JRWA

11. ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE

Formularze ankiet są aktualizowane (w miarę potrzeb) przed rozpoczęciem kolejnej edycji badania.