

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA  
- DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

Urząd Miasta Płocka	Badanie jakości usług oferowanych przez Urząd Miasta Płocka	Wydanie 01 z dnia 03.08.2007
IN – 13		Strona 1

Cel: Zebranie w wiarygodny sposób informacji na temat satysfakcji klientów Urzędu Miasta czy też jakości usług oferowanych przez Urząd.

**OPIS POSTĘPOWANIA**

**Wejście: zagadnienia wymagające poznania opinii klientów**

1. Pracownik Oddziału Komunikacji Społecznej (OS) na podstawie własnych spostrzeżeń, analizy wyników poprzednich badań ankietowych, informacji zebranych od Kierownika Biura Obsługi Klienta (BOK), pracownika ds. skarg, wniosków i interwencji oraz kierowników komórek organizacyjnych sporządza katalog zagadnień wymagających poznania opinii klientów. Pracownik OS opracowuje zapytanie o cenę i rozsyła je do co najmniej 3 renomowanych, działających na obszarze całego kraju firm przeprowadzających badania satysfakcji klienta. Po otrzymaniu odpowiedzi przekazuje powyższe Kierownikowi OS, a następnie uruchamiana jest procedura zamówień publicznych.
2. Pracownik OS prowadzi czynności związane z zawarciem umowy na badania satysfakcji klienta czy też na badanie jakości usług, następnie przekazuje wykonawcy badań katalog zagadnień wraz z ich omówieniem i uzgadnia termin realizacji badania - nie później niż połowa czerwca każdego roku. W uzasadnionych okolicznościach termin ten może ulec zmianie.
3. Zaakceptowaną ankietę pracownik OS przekazuje wykonawcy badań i uzgadnia z nim dokładny termin badania - nie później niż koniec czerwca każdego roku oraz szczegóły organizacyjne.
4. Pracownik OS monitoruje we współpracy z Kierownikiem OS oraz z Kierownikiem BOK przebieg badania.
5. Po otrzymaniu wyników badań pracownik OS przekazuje je Kierownikowi OS, a później Pełnomocnikowi ds. ZSZ, który po analizie przedkłada je Prezydentowi.
6. Jeżeli badania wykazują nieprawidłowości bądź zagrożenie ich wystąpieniem, Pełnomocnik ds. ZSZ poleca Zespołowi ds. ZSZ przygotowanie i przeprowadzenie auditu wewnętrznego celem określenia i wprowadzenia niezbędnych działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych.
7. Publikacja wyników badań następuje w sposób wskazany przez Pełnomocnika ds. ZSZ.

**Wyjście: wiarygodna opinia klientów Urzędu dotycząca jakości usług czy też ich satysfakcji z otrzymanej usługi, wytyczne do auditowania.**

Autor dokumentu	Zatwierdził merytorycznie	Zatwierdził do użytkowania
Lena Kołodziejka - Grabowska	Monika Myzia	Krystyna Kowalewska