

 Szczecin Urząd Miasta SZCZECIN	PROCEDURA		ISO 9001
	Badanie zadowolenia klienta		Nr procedury P-III-01
			Wydanie 5

1.0. CEL

Celem niniejszej procedury jest zbadanie zadowolenia interesantów Urzędu Miasta Szczecin.

2.0. ZAKRES PROCEDURY

Procedura swym zakresem obejmuje wszystkie wydziały i biura Urzędu Miasta.

3.0. TERMINOLOGIA

3.1. **ZADOWOLENIE KLIENTA**

Percepcja klienta dotycząca stopnia w jakim jego wymagania zostały spełnione.

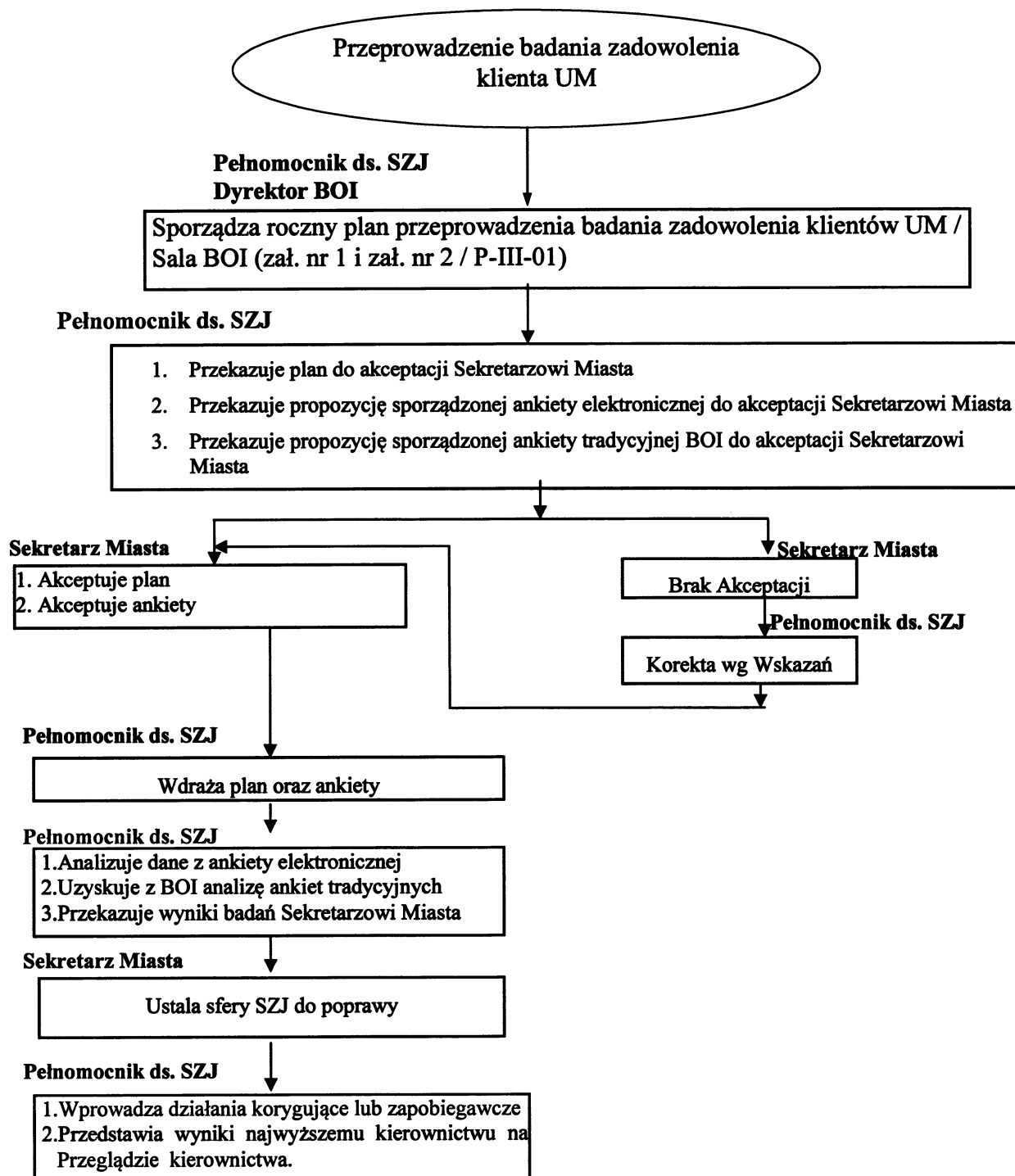
3.2. **BOI-** Biuro Obsługi Interesantów

3.3. **UM** – Urząd Miasta Szczecin

	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
OPRACOWAŁ	Iwona Łabaziewicz	06.06.2017.	
SPRAWDZIŁ	Michał Kaczmarczyk	9.06.2017.	
ZATWIERDZIŁ	Ryszard Słoka	26.06.2017.	

4.0. PRZEBIEG REALIZACJI / OPIS CZYNNOŚCI

Algorytm postępowania przy działaniach zmierzających do zbadania zadowolenia klienta



5.0. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH I ZAŁĄCZNIKÓW

5.2. Inne dokumenty:

- Księga Jakości Urzędu Miasta Szczecin,

5.3. Załączniki:

5.3.1. Roczny plan przeprowadzenia badania zadowolenia klientów UM - zał. nr 1/P-III-01

5.3.2. Ankieta badania zadowolenia klientów- elektroniczna - zał. nr 2/P-III-01

5.3.3. Ankieta badania zadowolenia klientów Sala BOI- tradycyjna - zał. nr 3/P-III-01

Ochrona treści procedur

Procedury i instrukcje są własnością Urzędu Miasta Szczecin. Procedury udostępnione są w formacie uniemożliwiającym wnoszenie zmian przez osoby nieupoważnione.

Odpowiedzialność

Osoby wykonujące opisane w procedurze działania ponoszą odpowiedzialność za ich prawidłowe i terminowe wykonanie.



Urząd Miasta
SZCZECIN

Załącznik nr 1/P-III-01

Roczny plan przeprowadzania badań zadowolenia klienta na rok

LP	Rodzaj badania	Zakres badania	Termin badania
1	Badanie zadowolenia interesantów Urzędu Miasta	Interesanci Urzędu Miasta Szczecin	

data.....

podpis.....

akceptacja

data.....

podpis.....



ANKIETA

W trosce o podnoszenie jakości świadczonych usług w celu jak najlepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań mieszkańców, chcielibyśmy poznać Państwa opinię na temat funkcjonowania Urzędu Miasta Szczecin. Wszelkie uwagi i opinie posłużą nam w usprawnieniu pracy. Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do skrzynek umieszczonych przy wejściach do Urzędu. Zapraszamy do wypełnienia ankiety.

Sekretarz Miasta Szczecin
Ryszard Słoka

1. W jakim Wydziale/Biurze załatwił/a Pan/Pani sprawę

2. Czy sprawa została zrealizowana zgodnie z Pana/Pani oczekiwaniami?

☐

TAK

☐

NIE

3. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z świadczonych przez Urząd Miasta usług?

(5-ocena najwyższa, 1-ocena najniższa)

CECHA	1	2	3	4	5
Kompetencje, fachowość					
Osobiste zaangażowanie, troska o Klienta					
Terminowość załatwienia sprawy					
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji					
Dostęp do informacji o sposobie załatwiania sprawy					
Inne:					

4. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy Wydziału/Biura.

☐

Bardzo dobra

☐

Dobra

☐

Zadowalająca

☐

Niezadowalająca *

* proszę podać dlaczego?

ANKIETA

jakości obsługi interesantów w Salach Obsługi Interesantów Urzędu Miasta Szczecin.

1. Czego dotyczyła załatwiana sprawa?

- | | |
|--|---|
| ☐ meldunków | ☐ dowodów osobistych |
| ☐ rejestracji pojazdów | ☐ praw jazdy |
| ☐ działalności gospodarczej | |
| ☐ inne sprawy | |

2. Jakość obsługi

- | | | |
|--|----------------------------------|---|
| ☐ Profesjonalna | ☐ Średnia | ☐ Nieprofesjonalna |
|--|----------------------------------|---|

3. Czas oczekiwania na załatwienie sprawy

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| ☐ Krótki | ☐ Średni | ☐ Długi |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|

4. Dostęp i przejrzystość stosowanych procedur

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|
| ☐ Bardzo dobry | ☐ Dobry | ☐ Niedostateczny |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|

5. Uprzejmie prosimy o ewentualne sugestie dotyczące usprawnień

.....

.....

Właściwą odpowiedź należy zaznaczyć krzyżykiem **X**