	<b>OPIS PROCESU</b>		Nr: GZ 5.8
	<b>Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą</b>		Strona: 1/5   Wyd. 1
	<i>Badanie satysfakcji klienta</i>		Data wydania: 29.03.2006


Załącznik nr 11 do zarządzenia Nr 655/2006  
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.

## BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

### SPIS TREŚCI

1	Przedmiot procesu.....	2
2	Zakres stosowania.....	2
3	Definicje i obowiązujące skróty.....	2
4	Cel.....	2
5	Mierniki i wskaźniki procesu.....	2
6	Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych.....	3
7	Tryb postępowania.....	3
8	Odpowiedzialności i kompetencje.....	3
9	Schemat.....	4
10	Aplikacje informatyczne (bazy danych).....	5
11	Dokumenty związane.....	5
12	Zapisy.....	5
13	Załączniki i formularze.....	5

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował zespół w składzie:	Antoni Fryczek		
	Agnieszka Kruszyńska		
	Marek Mirosławski		
	Jakub Diduch		
	Sylwia Piekarz		
	Łukasz Kościelniak		
	Katarzyna Gadocha		
	Renata Woyciechowska		
Zatwierdziła:	Maria Rusowicz		
Właściciel procesu:	Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej		

	<b>OPIS PROCESU</b>		Nr: GZ 5.8
	<b>Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą</b>		Strona: 2/5      Wyd. 1
	<i>Badanie satysfakcji klienta</i>		Data wydania: 29.03.2006

## 1 Przedmiot procesu

Przedmiotem procesu jest badanie stopnia satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa.

## 2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje czynności od momentu zlecenia przeprowadzenia badania satysfakcji klienta do momentu opracowania zbiorczego raportu z badania, który jest przedstawiany najwyższemu kierownictwu.

## 3 Definicje i obowiązujące skróty

**UMK** – Urząd Miasta Krakowa

**Klient** – podmiot, który zwraca się do UMK celem zaspokojenia potrzeb, co jest realizowane przez dostarczanie określonych usług.

**Badanie** – proces zmierzający do poznania preferencji klientów w stosunku do usług dostarczanych przez UMK.

**Satysfakcja** – odczucie klienta dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione.

**Komórki organizacyjne współpracujące przy badaniu** – komórki organizacyjne UMK bezpośrednio obsługujące klienta i dostarczające dla właściciela procesu danych do badania satysfakcji klienta


## 4 Cel

Celem procesu jest pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klienta UMK z dostarczanych mu usług **poprzez** zbieranie i analizowanie odpowiednich danych, **tak aby** najwyższe kierownictwo pozyskało informacje do poprawy jakości zarządzania urzędem.

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8: Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

## 5 Mierniki i wskaźniki procesu

Miernikiem jest wskaźnik satysfakcji klientów określony w badaniu. Wartość docelową określa trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego badania. Mierniki są zbierane raz do roku, przed uchwaleniem budżetu.

	<b>OPIS PROCESU</b>		Nr: GZ 5.8	
	<b>Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą</b>		Strona: 3/5	Wyd. 1
	<i>Badanie satysfakcji klienta</i>		Data wydania: 29.03.2006	

## 6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych

BRAK

## 7 Tryb postępowania


Tryb postępowania przedstawiono na schemacie zawartym w pkt. 9.

Opis terminów realizacji czynności w procesie:

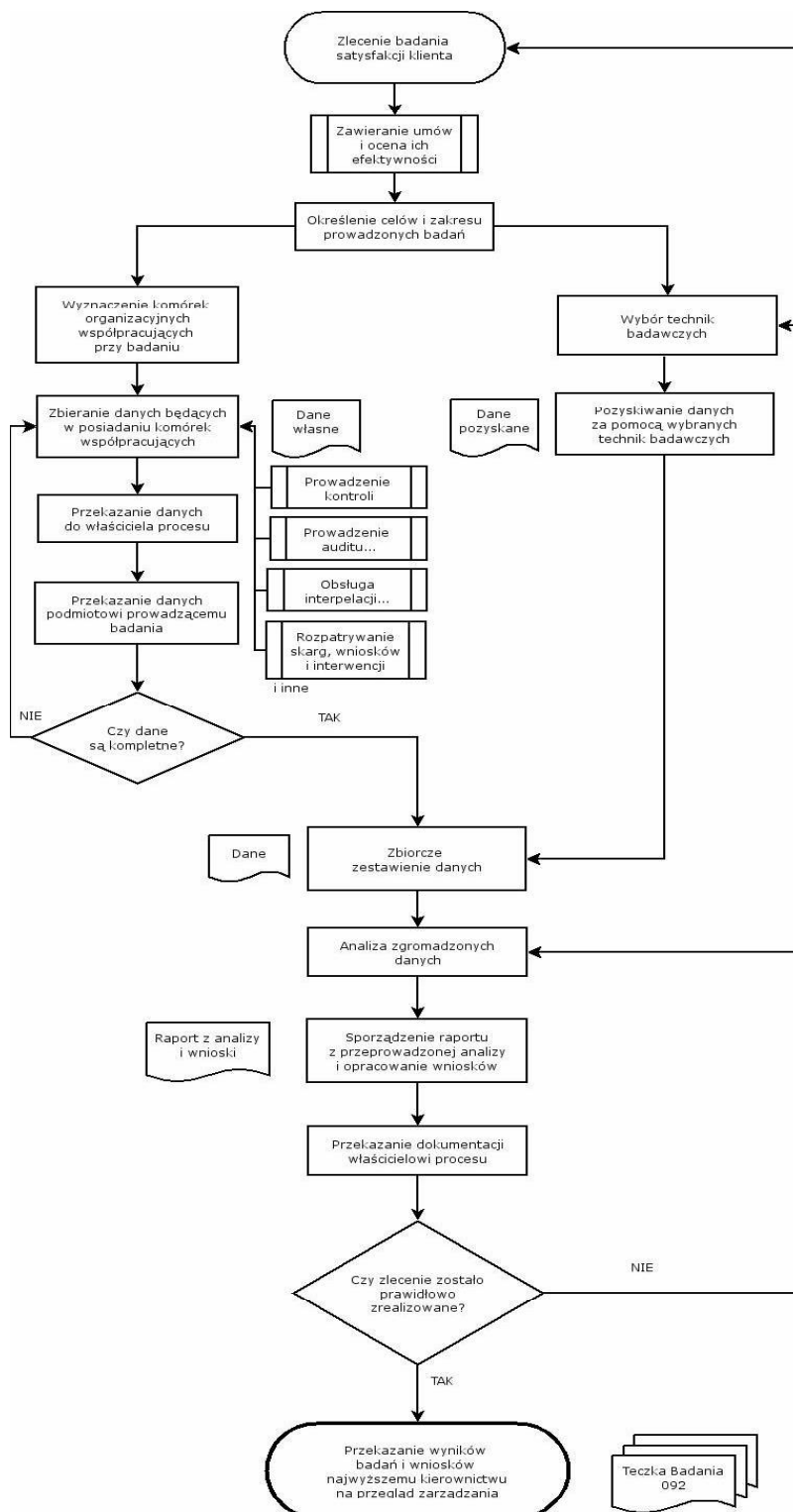
- A. Zlecenia badania satysfakcji klienta właściciel procesu dokonuje w terminie do 30 czerwca każdego roku.
- B. Komórki współpracujące przekazują odpowiednie dane właścicielowi procesu w terminie do 14 dni od dnia wyznaczenia przez właściciela procesu danej komórki jako współpracującej przy badaniu i określenia żądanych danych.
- C. Przekazanie dokumentacji z badania satysfakcji klienta właścicielowi procesu następuje w terminie do 31 sierpnia każdego roku.
- D. Przekazania wyników badań i wniosków najwyższemu kierownictwu właściciel procesu dokonuje w terminie do 30 września każdego roku.

## 8 Odpowiedzialności i kompetencje

Lp.	Uczestnik	Odpowiedzialności
1.	Właściciel procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zleca wykonanie badań satysfakcji klienta</li> <li>– Określa cele i zakres badań</li> <li>– Wyznacza komórki organizacyjne współpracujące przy badaniu</li> <li>– Przekazuje dane z komórek współpracujących podmiotowi prowadzącemu badania</li> <li>– Dokonuje kontroli zlecenia</li> </ul>
2.	Komórki organizacyjne współpracujące przy badaniu satysfakcji klienta	Zbierają dane będące w ich posiadaniu i przekazują je właścicielowi procesu
3.	Podmiot wykonujący badania	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wybiera wraz z właścicielem procesu techniki badawcze</li> <li>– Pozyskuje dane za pomocą wybranych technik badawczych</li> <li>– Dokonuje zbiorczego zestawienia danych</li> <li>– Analizuje zgromadzone dane</li> <li>– Sporządza raport z przeprowadzonej analizy i opracowuje wnioski końcowe</li> <li>– Przekazuje dokumentację właścicielowi procesu</li> </ul>

	<b>OPIS PROCESU</b>	Nr: GZ 5.8	
	<b>Grupa procesów Zarządzenie urzędem i gminą</b>	Strona: 4/5	Wyd. 1
	<b>Badanie satysfakcji klienta</b>	Data wydania: 29.03.2006	


## 9 Schemat



Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

2006-04-06 0655-16-2006

	<b>OPIS PROCESU</b>		Nr: GZ 5.8	
	<b>Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą</b>		Strona: 5/5	Wyd. 1
	<i>Badanie satysfakcji klienta</i>		Data wydania: 29.03.2006	

## 10 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

- Microsoft Office
- Podsystem RISS (Rejestracja i Śledzenie Spraw Urzędu)

## 11 Dokumenty związane

- Proces zawierania umów i oceny ich efektywności
- Proces prowadzenia kontroli
- Proces prowadzenia auditu wewnętrznego (w tym jakości)
- Proces obsługi interpelacji i wniosków radnych oraz interwencji poselskich i senatorskich
- Proces rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji

## 12 Zapisy

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez	Okres przechowywania
Badania	092	-	-	Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej	-

## 13 Załączniki i formularze

BRAK