

Załącznik Nr 10 do Zarządzenia Nr 87/2022  
Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego  
z dnia 4 października 2022 roku



PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

VII.02.00/06 BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

	Data	Imię i nazwisko	Podpis	Symbol
Opracowała	20.09.2022 r.	Renata Margalska		P/A
Zaakceptował	20.09.2022 r.	Marek Smoczyk		PSZJ



## 1. Cel działania.

Procedura określa postępowanie w zakresie badania satysfakcji klienta, w tym zainteresowanych stron z usług świadczonych dla ludności, instytucji i organizacji przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Badanie ma na celu dostosowanie funkcjonowania Urzędu do oczekiwań Klientów/zainteresowanych stron oraz zapewnienie im usług świadczonych na najwyższym poziomie.

## 2. Przyjęte nazewnictwo – definicje i skróty.

- 1) **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z usług Urzędu osobiście, pisemnie lub telefonicznie oraz której udzielono odpowiedzi w formie pisemnej lub ustnej. Klientami są też zainteresowane strony;
- 2) **Zainteresowana strona** – to grupa jednorodna mająca interes prawny i/lub społeczny zainteresowana kontaktem z Urzędem Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego i jego organami;
- 3) **Ankietowany** – klient Urzędu, który wypełnił ankietę i złożył ją w sposób określony procedurą;
- 4) **A** – administrator – pracownik ds. koordynowania i administrowania Systemem Zarządzania Jakością i kontroli zarządczej;
- 5) **P** – pracownik;
- 6) **PSZJ** – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością;
- 7) **DD** – dyrektor departamentu;

## 3. Zakres podmiotowy stosowania procedury.

Procedura obejmuje wszystkich klientów Urzędu (w tym zainteresowane strony), którzy w określonym czasie zechcą poddać się badaniu i wypełnią ankietę.

## 4. Zakres przedmiotowy procedury.

Procedurę stosuje się do badania zadowolenia klientów poprzez prowadzenie badań ankietowych i innymi metodami (rozmowa, wywiad, itp.) pozwalających na określenie zadowolenia klientów Urzędu.

## 5. Zasady odpowiedzialności i uprawnień.

Działania w zakresie badania satysfakcji Klienta prowadzone są przez wyznaczonych pracowników Urzędu pod nadzorem dyrektorów departamentów, Pełnomocnika ds. SZJ i/lub Administratora.

## 6. Postępowanie

## Odpowiedzialności

- |  |         |
|--|---------|
| 6.1. Badanie satysfakcji klienta w zakresie usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, zwane badaniem ankietowym, przeprowadzane jest przy pomocy ankiety. | PSZJ, A |
| 6.2. Badanie ankietowe prowadzone jest w systemie ciągłym.   | PSZJ, A |
| 6.3. Ankiety wyłożone są w punktach informacyjnych i /lub informacyjno-podawczych oraz w sekretariatach departamentów Urzędu.  | DD, P   |



- 6.4. Za wręczanie i zachęcanie do wypełnienia ankiet przez klientów odpowiedzialni są pracownicy departamentów, biur informacyjnych i/lub informacyjno-podawczych. **DD, P**
- 6.5. Dla uzyskania bardziej miarodajnych wyników (w przypadku małej liczby lub braku ankiet w Departamencie, który świadczy usługi dla ludności) do losowo wybranych klientów ankiety badania satysfakcji klienta przekazywane są wraz z kopertą zwrotną za pośrednictwem poczty. **DD, P**
- 6.6. W celu zapewnienia anonimowości, ankiety należy wykładać z kopertami. Po wypełnieniu klient może złożyć ankietę w zamkniętej kopercie w sekretariacie departamentu lub włożyć do urny (jeżeli taka znajduje się w sekretariacie). **P**
- 6.7. Dyrektorzy departamentów Urzędu zobowiązani są na bieżąco do przekazywania do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością lub wyznaczonego pracownika otrzymanych ankiet. **DD**
- 6.8. Administrator określi stronę lub strony zainteresowane, które dodatkowo będą poddane procedurze badania satysfakcji klienta i przeprowadzi badanie wybraną metodą. **A**
- 6.9. Analizy treści ankiet oraz prowadzonych badań innymi metodami dokonuje Administrator. Z analizy sporządzany jest raport. **A**
- 6.10. Raport z analizy ankiet przekazywany jest Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością. **A**
- 6.11. Analiza ankiet badania satysfakcji klienta jest jednym z ważnych elementów składowych prowadzonego w Urzędzie Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością. **A**
- 6.12. Informacja z przeprowadzonego badania zainteresowanych stron jest wpisywana do raportu z Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością. **A**

#### 7. Forma dokumentowania procesu.

Forma papierowa przechowywana jest przez wyznaczonego do tych spraw pracownika, natomiast wersja elektroniczna na serwerze wewnętrznym. Okres przechowywania na stanowisku merytorycznym – 2 lata.

#### 8. Załączniki

Nr FORMULARZA	NAZWA
VII.02.01/05	Ankieta

#### 9. Dokumenty związane. **Brak**

Zmiany. Lp.	OPIS ZMIANY
1.	W dniu 19.11.2010 r. dokonano zmiany ankiety Badania satysfakcji klienta.
2.	W dniu 27.08.2012 dokonano zmiany pkt 6 Postępowanie.
3.	W dniu 10 sierpnia 2015 r. zmieniono formularz ankiety Badania satysfakcji klienta oraz usunięto punkt 6.7 i zmieniono numerację.



## Badanie satysfakcji klienta.

Strona: 4 z 4

Nr edycji: VII.02.00/06

---

4.	W dniu 08.03.2017 r. dokonano zmiany w treści procedury poprzez dodanie zainteresowanych stron
5.	W dniu 4.10.2022 r. uszczegółowiono punkt 6.5, dodano punkt 6.12.