

Zarządzenie Nr 28/2016
Wójta Gminy Stolno
z dnia 03 marca 2016 r.

w/s przyjęcia procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Stolno

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1515 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

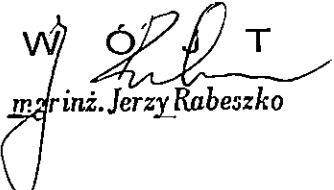
Przyjmuje się procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Stolno stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Stolno.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt

mgr inż. Jerzy Rabeszko

Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta
w Urzędzie Gminy Stolno

§ 1. Ilekroć w dokumencie jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Stolno;
- 2) Kliencie – należy przez to rozumieć osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty, które żądają podjęcia przez Urząd określonych czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek lub na rzecz których Urząd dostarcza /świadczy usługi;
- 3) Procedurze – należy przez to rozumieć procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Stolno;
- 4) Badaniu – należy przez to rozumieć zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług do dostarczanych przez Urząd;
- 5) Satysfakcji – należy rozumieć przez to odczucie klienta, dotyczące stopnia w jakim jego potrzeby w zakresie załatwienia spraw urzędowych zostały spełnione.

§ 2. Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu satysfakcji Klientów Urzędu Gminy Stolno z jakości świadczonych usług publicznych, a w oparciu o analizę zebranych danych ma stanowić źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

§ 3. Procedura reguluje źródła pozyskiwania danych do badania i monitorowania satysfakcji Klientów oraz odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania i monitorowania satysfakcji Klientów oraz wykorzystywanie informacji wynikających z badania i monitorowania.

§ 4. Za realizację niniejszej procedury w zakresie przygotowania formularzy ankiet, rozpowszechniania procedury użytkownikom, dystrybucję ankiet, przeprowadzenie badania, zbieranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet oraz opracowanie wyników zbiorczych, odpowiada zespół składający się z pracownika na stanowisku ds. administracyjnych i obrony cywilnej – lider zespołu; pracownika ds. administrowania siecią informatyczną, zamówień publicznych i pozyskiwania funduszy unijnych oraz pracownika ds. gospodarki nieruchomościami, ochrony danych osobowych i informatyzacji.

§ 5. Za adekwatności i nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w tym przygotowywanie corocznego raportu końcowego odpowiada Sekretarz Gminy.

§ 6. Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

§ 7. Instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie, a także w formie elektronicznej poprzez pobranie / wypełnienie formularza na stronie www.stolno.com.pl. Ankiety w formie papierowej będą również dystrybuowane w teren za pośrednictwem gazetki „Echo Stolna”, sołtysów itp.

§ 8. Ramowy wzór kwestionariusza ankiety, o którym mowa w § 7, stanowi załącznik nr 1 do procedury.

§ 9. Monitorowanie poziomu zadowolenia klienta prowadzone będzie w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień, w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów.

§ 10. Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi, na podstawie których powstały poszczególne pytania ankiety:

- a) komfort korzystania z usług Urzędu,
- b) Profesjonalizm i kompetencje pracowników Urzędu
- c) Staranność i rzetelność załatwianych spraw,
- d) ogólne zadowolenie z obsługi.

§ 11. Chcąc określić poziom satysfakcji klientów, należy zdiagnozować, jakie są wymagania klienta, co do urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania (ważność ocenianych zagadnień), które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

§ 12. Badanie monitoringu będzie przeprowadzane w sposób ciągły i raportowane rocznie.

§ 13. Do końca I kwartału roku następującego po roku badanym sporządzany będzie coroczny raport z uzyskanych wyników. Raport powinien w szczególności zawierać porównywanie poziomu wskaźników do roku poprzedniego, określać wzrost / spadek poziomu satysfakcji oraz wnioski w jakiej sferze działania Urzędu nastąpiły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.

Załącznik nr 1

do procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta w Urzędzie Gminy Stolno

Kwestionariusz ankiety – badanie opinii klientów n.t. poziomu zadowolenia z usług świadczonych
w Urzędzie Gminy Stolno

Urząd Gminy Stolno prowadzi badania poziomu zadowolenia klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu. Będziemy wdzięczni, gdyby Pan/Pani zechciał/a wyrazić zgodę na udział w tych badaniach wypełniając niniejszy kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz ankiety jest anonimowy, a odpowiedzi udzielone przez Pana/Panią nie będą ujawniane osobom postronnym. Wyniki ankiet prezentowane będą jedynie w postaci zbiorczej i posłużą do przedstawienia opinii naszych klientów n.t. zadowolenia z usług oraz pozwolą na podjęcie działań usprawniających pracę Urzędu.

Pytanie 1. Z jakiego zakresu w ostatnim czasie załatwiał Pan/Pani sprawy w Urzędzie Gminy?
(można zaznaczyć więcej odpowiedzi)

- ewidencji ludności i dowodów osobistych
 - USC
 - podatków i opłat lokalnych
 - wydawania zaświadczeń
 - gospodarki gruntami i nieruchomościami
 - mieszkaniowych
 - obsługi rady gminy
 - ewidencji działalności gospodarczej
 - obsługi kasowej
 - księgowości
 - zagospodarowania przestrzennego
 - dróg
 - gospodarki komunalnej (wodociąg, kanalizacja)
 - rolnictwa i ochrony środowiska
 - akcyzy
 - przetargów publicznych
 - stypendiów i zasiłków szkolnych
 - OSP
 - OC
 - zatrudnienia i naboru na wolne stanowiska pracy
 - innych, jakich?
-

Pytanie 2. Jak często przybywa Pan/Pani do Urzędu Gminy w celu załatwienia spraw urzędowych?

- przynajmniej raz na miesiąc
- przynajmniej raz na kwartał
- rzadziej niż raz na kwartał

Pytanie 3. Proszę określić, jaki cel miała (lub ma) Pana/Pani wizyta w Urzędzie Gminy? (można zaznaczyć więcej odpowiedzi)

- zasięgnięcie informacji

- pobranie druków
- złożenie podania, wniosku, prośby
- uzupełnienie dokumentacji
- odebranie decyzji, dokumentu
- interwencja w sprawie u Wójta lub Sekretarza
- inne – proszę wskazać:

Pytanie 4. Proszę określić, skąd dowiaduje się Pan/Pani, gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie Gminy? (można zaznaczyć więcej odpowiedzi)

- pytam w sekretariacie Urzędu
- pytam znajomych
- dzwonię do konkretnego pracownika lub referatu w Urzędzie
- czytam gminną gazetkę „Echo Stolna”
- wykorzystuję stronę internetową urzędu www.stolno.com.pl
- korzystam ze strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu (BIP) – www.bip.stolno.com.pl
- czytam na tablicy ogłoszeń w sołectwie lub w urzędzie
- inne – proszę wymienić:

Pytanie 5. Czy wymienione powyżej źródła informacji o tym, gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie Gminy są wystarczające?

- zdecydowanie nie
- raczej nie
- trudno powiedzieć
- raczej tak
- zdecydowanie tak

Jeśli zaznaczył Pan/Pani pierwszą i drugą możliwość proszę o informację co należałoby poprawić w Urzędzie Gminy w tym zakresie:.....

Pytanie 6. Proszę ocenić (w skali od 1-bardzo źle do 5-bardzo dobrze) jakość funkcjonowania urzędu pod względem niżej wymienionych obszarów:

	1	2	3	4	5
I. Komfort korzystania z usług Urzędu					
1.1. Godziny otwarcia Urzędu					
1.2. Czytelne oznakowanie pomieszczeń Urzędu, pozwalające na odnalezienie miejsca załatwienia sprawy, a także osób zajmujących się załatwieniem sprawy					
1.3. Czytelność i dostępność instrukcji, wzorów wypełniania dokumentów, druków dokumentów					
1.4. Przejrzystość tablic informacyjnych znajdujących się w Urzędzie					
1.5. Dostępność wystarczającej liczby miejsc pozwalających na wygodne oczekiwanie na załatwienie sprawy, przygotowanie dokumentacji, wypełnienie formularzy, itp.					
1.6. Wygląd, standard i czystość pomieszczeń, toalet					
1.7. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani komfort korzystania z usług Urzędu					
II. Profesjonalizm i kompetencje pracowników	1	2	3	4	5

2.1. Przygotowanie merytoryczne pracowników dotyczące załatwianych spraw w Urzędzie przez Pana/Panią					
2.2. Sposób komunikowania się / rozmowy pracowników Urzędu z Klientem					
2.3. Uprzejmość i życzliwość pracowników Urzędu					
2.4. Udzielanie przez pracowników Urzędu wyczerpujących / pełnych odpowiedzi na zadane pytania przez Klienta					
2.5. Jak ogólnie Pan/Pani ocenia kompetencje naszych pracowników?					
III. Staranność i rzetelność załatwiania spraw	1	2	3	4	5
3.1. Dbłość o przyjęcie kompletnej / prawidłowej dokumentacji od Klienta					
3.2. Możliwość otrzymania informacji o stanie swojej sprawy					
3.3. Informowanie o terminie rozpatrzenia sprawy					
3.4. Dotrzymywanie przez pracowników zadeklarowanych terminów załatwiania spraw					
3.5. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani staranności i rzetelność rozpatrywania spraw?					
IV. Ogólna ocena działalności urzędu	1	2	3	4	5
4.1. Jaki jest Pana/Pani ogólny stopień zadowolenia z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Gminy Stolno?					

Pytanie 7. Jak ocenia Pan/Pani przestrzeganie przez pracowników Urzędu Gminy Stolno niżej wymienionych postaw etycznych?

Postawy etyczne	bardzo źle	źle	dobrze	bardzo dobrze	trudno powiedzieć
Praworządność					
Bezstronność i bezinteresowność					
Odpowiedzialność					
Jawność					
Dbłość o dobre imię Urzędu i pracowników w nim zatrudnionych					
Godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim					

Jeśli ocenił Pan/Pani przestrzeganie którejs z postaw „źle” lub „bardzo źle” proszę o informację jakiego zakresu załatwianych spraw w Urzędzie to dotyczyło:.....

.....

Pytanie 8. Co Pana/Pani zdaniem należy poprawić w obsłudze klienta w naszym Urzędzie?

.....

.....

METRYKA

1. Proszę podać swój wiek: do 18 roku życia

19 – 35 lat

36 – 60 lat



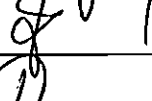

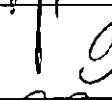

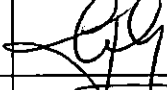


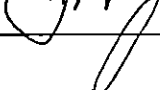
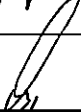



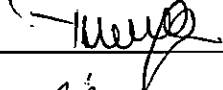

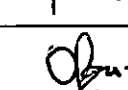


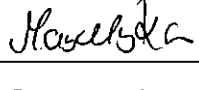
powyżej 60 lat

2. Proszę zaznaczyć swoją płeć: Kobieta
 Mężczyzna
3. Proszę określić miejsce zamieszkania: (miejscowość)
4. Jaki jest Pana/Pani poziom wykształcenia?: gimnazjalne i niżej
 zasadnicze zawodowe
 średnie zawodowe
 średnie ogólnokształcące
 pomaturalne
 wyższe
5. Jaka jest Pana/Pani sytuacja zawodowa?: Jestem zatrudniony
 renta / emerytura
 Jestem bezrobotny
 Jestem rolnikiem
 Jestem przedsiębiorcą
 Uczę się / studiuje

Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety

114

**Rozdzielnik do zarządzenia nr 28/2016 Wójta Gminy Stolno z dnia 03.03.2016 r.
w sprawie przyjęcia procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji
klienta w Urzędzie Gminy Stolno**

L.p	Imię i nazwisko	Stanowisko	Data i podpis
1	Anna Bochen	Sekretarz Gminy	
2	Beata Bigos	Kierownik referatu planowania i finansów	
3	Andrzej Jesiolek	Kierownik referatu gospodarki komunalnej	
4	Anna Kotowska	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego	
5	Maria Wałęga	Stanowisko do spraw obywatelskich i organizacyjnych	
6	Robert Dobek	Stanowisko do spraw gospodarki nieruchomościami, ochrony danych osobowych i informatyzacji	
7	Florian Cukras	Stanowisko do spraw rolnictwa, leśnictwa i ochrony środowiska	
8	Paweł Maliszewski	Stanowisko do spraw infrastruktury i zagospodarowania przestrzennego	
9	Jadwiga Otlewska	Stanowisko do spraw samorządu terytorialnego i działalności gospodarczej	
10	Tadeusz Arendt	Stanowisko do spraw oświaty	
11	Anna Michalska	Stanowisko do spraw administracyjno-gospodarczych	
12	Janusz Frąckiewicz	Stanowisko ds. administrowania siecią informatyczną, zamówień publicznych i pozyskiwania funduszy unijnych	
13	Monika Stępień	Stanowisko ds. administracyjnych i obrony cywilnej	
14	Bartek Raś	Stanowisko ds. ewidencji dochodów z tytułu podatków i opłat lokalnych oraz majątku gminy	
15	Agnieszka Furmaga	Stanowisko ds. obsługi finansowo księgowej wydatków i budżetu	
16	Lidia Kminikowska	Stanowisko ds. rozliczeń księgowych	
17	Ewa Rasmus	Stanowisko ds. rozliczeń księgowych szkół	
18	Anna Kraskowska - Ogonowska	Stanowisko ds. obsługi finansowo księgowej budżetu oraz obsługi opłat za wodę i ścieki	
19	Małgorzata Wardzińska	Stanowisko ds. obsługi finansowo księgowej urzędu (jednostki)	
20	Jerzy Rabeszko	Wójt Gminy Stolno	
21	Katarzyna Masalska	Stanowisko ds. kultury i kultury fizycznej	
22	Magdalena Boczek	Stanowisko ds. dodatków mieszkaniowych	