

0.0050.115.2013,

**Zarządzenie nr 115/ 13
BURMISTRZA WIELENIA
z dnia 10 grudnia 2032r**

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Wieleniu systemu badania satysfakcji klientów zewnętrznych

Na podstawie art. 30 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990r.o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r., poz. 594 ze zm.) zarządza się co następuje :

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Wieleniu system badania satysfakcji klientów zewnętrznych.

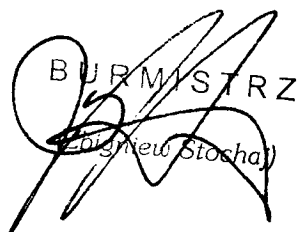
§ 2. W celu wprowadzenia systemu, o którym mowa w § 1 ustala się:

- 1) Procedurę badania satysfakcji klientów zewnętrznych w Urzędzie Miejskim w Wieleniu, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) Wzór kwestionariusza badania satysfakcji klientów, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia

§ 3. Powołuje się koordynatora ds. badania satysfakcji klientów zwanego dalej „koordynatorem” odpowiedzialnego za prowadzenie badań satysfakcji klientów Urzędu w osobie Sekretarza.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi .

§ 5. Zarządzenie obowiązuje od dnia podpisania.


BURMISTRZ
(Zbigniew Stochaj)

Załącznik Nr 1
do zarządzenia 115/13
Burmistrza Wielenia
z 10.12.2013 r.

PROCEDURA
BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH W
URZĘDZIE MIEJSKIM W WIELENIU

§ 1.

Przedmiotem procedury jest sposób prowadzenia badań satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu.

§ 2.

Procedurę stosuje się w Urzędzie Miejskim w Wieleniu w celu doskonalenia jednostki oraz zapewnienia klientom Urzędu świadczenia usług wysokiej jakości, zgodnych z ich oczekiwaniami.

§ 3.

Ilekroć w procedurze jest mowa o:

1. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Wieleniu,
2. Kliencie Urzędu – należy przez to rozumieć: osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie Gminy Wieleń i w związku z tym będące klientami urzędu oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami Gminy Wieleń ani nie mające swojej siedziby na w/w terenie, a będące klientami urzędu z uwagi na zaistniałą sytuację prawną bądź faktyczną,
3. Badaniu – należy przez to rozumieć proces zmierzający do

poznania opinii klienta w stosunku do usług świadczonych przez Urząd Miejski w Wieleniu,

4. Satysfakcja/zadowolenie – odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione.

§ 4.

Za realizację wszystkich działań związanych z prowadzeniem badań satysfakcji klientów zewnętrznych odpowiedzialny jest wyznaczony koordynator. Burmistrz może zlecić przeprowadzenie badań satysfakcji podmiotowi wyspecjalizowanemu w prowadzeniu takich badań.

§ 5.

Badania satysfakcji klientów zewnętrznych urzędu prowadzone są systematycznie raz w roku przez okres nie krótszy niż 3 tygodnie.

§ 6.

1. Badania prowadzone są równocześnie dwiema metodami:
 - CAWI – Computer Assisted Web Interview – badanie ankietowe wspomagane komputerowo,
 - PAPI – Paper and Pencil Interview – tradycyjne badanie ankietowe.
2. Prowadzenie badania metodą CAWI.
 - Koordynator opracowuje kwestionariusz ankietowy lub wykorzystuje kwestionariusz stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
 - Na podstawie opracowanego kwestionariusza koordynator przygotowuje ankietę internetową, wykorzystując przeznaczone do tego oprogramowanie.

- Link do ankiety internetowej należy zamieścić co najmniej na stronie WWW urzędu oraz stronie BIP. Link do ankiety powiązany może zostać z bannerem internetowym.
3. Prowadzenie badania metodą PAPI.
- Koordynator opracowuje kwestionariusz ankietowy lub wykorzystuje kwestionariusz stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
 - Koordynator odpowiedzialny jest za zapewnienie wystarczającej liczby kwestionariuszy oraz utworzenie co najmniej jednej skrzynki/urny przeznaczonej do zbierania wypełnionych ankiet. Skrzynka/urna powinna być opisana oraz znajdować się w miejscu widocznym dla klientów.
 - Opracowane kwestionariusze należy rozdysponować między pracowników urzędu obsługujących klientów oraz wyłożyć na stolikach/ blatach w urzędzie.
 - Pracownicy mający kontakt z klientami powinni zachęcać do wzięcia udziału w badaniu oraz wręczać klientom ankiety, instruując przy tym gdzie wypełnioną ankietę należy wrzucić oraz informując w jakim celu prowadzone jest badanie.
4. Badania mogą być prowadzone z wykorzystaniem dodatkowych metod badawczych, jak również stosując inne metody dystrybucji kwestionariuszy ankietowych.

§ 7.

1. Wyniki przeprowadzonych badań należy opracować i przedstawić w formie raportu w terminie nie dłuższym niż 2 tygodnie od zakończenia badania.
2. Raport musi zawierać co najmniej:
 - Wprowadzenie,

- Opis przeprowadzonych działań,
 - Wyniki badań,
 - Wnioski i rekomendacje
3. Raport z badań satysfakcji klientów zewnętrznych urzędu podaje się do wiadomości publicznej na stronie www.wielen.pl oraz stronie BIP urzędu.

§ 8.

1. Władze Gminy zapewniają niezbędne do przeprowadzenia badań warunki organizacyjno-techniczne.
2. Koszty związane z przeprowadzeniem badań satysfakcji pokrywane są z budżetu Gminy.

BURMISTRZ

(Zbigniew Słochaj)

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr 115/13
Burmistrza Wielenia
z dnia 10.12.2013r

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat jakości pracy Urzędu. Wszelkie wnioski, uwagi i spostrzeżenia zostaną przeanalizowane i posłużą do dalszego doskonalenia usług świadczonych przez Urząd. Zapewniamy całkowitą poufność i anonimowość badania – odpowiedzi będą prezentowane jedynie w zbiorczych zestawieniach bez możliwości identyfikacji konkretnego respondenta.

1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez Urząd?

(możliwość wyboru jednej odpowiedzi)

Kilka razy w miesiącu

Raz w miesiącu

Kilka razy w roku

Raz w roku

Rzadziej niż raz w roku

Korzystam z usług pierwszy raz

2. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?

(możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)

Nie spotkałem/am się z żadnymi trudnościami

Zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby

Otrzymałem/am błędne informacje

Poproszono mnie o kontakt w innym terminie

Nie zastałem/am pracownika

Inne

3. W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy? (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)

Strona internetowa

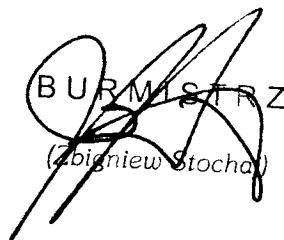
BIP – Biuletyn Informacji Publicznej

Informacje uzyskane telefonicznie

Informacje uzyskane osobiście

Tablice ogłoszeń

Inne


BURMISTRZ
(Zbigniew Stocha)

4. Czy godziny pracy urzędu są dostosowane do Pana/Pani potrzeb?

Godziny pracy Urzędu są adekwatne do moich potrzeb

Godziny pracy Urzędu powinny być wydłużone w dodatkowym dniu (proszę o podanie pożądaných godzin w dodatkowym dniu:

.....)

5. Proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5 w jakim stopniu ważne są dla Pana/ Pani wymienione poniżej aspekty oraz w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z tychże aspektów.

(1 oznacza najmniejszą ważność/satysfakcję, 5 oznacza największą ważność/satysfakcję)

Nr.	Aspekt	Jak ważny jest dany aspekt?					Satysfakcja (zadowolenie) z danego aspektu				
5.1	Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.2	Nastawienie pracownika do klienta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.3	Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.4	Wygląd pracownika	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.5	Terminowość załatwienia sprawy	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.6	Czas oczekiwania na obsługę	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.7	Czas i sprawność obsługi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.8	Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.9	Zaoferowanie pomocy przy wypełnieniu formularzy	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.10	Warunki lokalowe obsługi klienta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.11	Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.12	Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.13	Biuro Obsługi Klienta/ Sekretariat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.14	Udogodnienia dla klientów	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.15	Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6. Jakże ma Pan/Pani oczekiwania/uwagi dotyczące Urzędu i sposobu obsługi Klienta w Urzędzie?

Dziękujemy za wypełnienie ankiety