

w sprawie wdrożenia „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Gminy w Gidlach”.

Na podstawie art. 33 ust. 1-3 z dnia 8 marca 1990r. Ustawy o samorządzie gminnym (Dz. U. 2013.594 j.t.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

W związku z realizacją umowy partnerskiej zawartej pomiędzy Certes Spółką z o.o. z siedzibą w Warszawie – Liderem Partnerstwa a Gminą Gidle – Partnerem, na rzecz realizacji Projektu pn. „Wykwalifikowane kadry gwarancją rozwoju jst” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytetu V „Dobre rządzenie”, Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”, wprowadza się „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Gminy w Gidlach”.

§ 2.

„System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Gminy w Gidlach” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług.

§ 3.

Procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Gidlach stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 4.

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WOJT GMINY
Kubasiak
mgt Krystyna Kubasiak

Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Gidlach.

I. DEFINICJE

Urząd – Urząd Gminy w Gidlach,

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna zamieszkująca lub mająca siedzibę na terenie Gminy Gidle i w związku z tym będąca klientem Urzędu oraz inne podmioty będące klientami Urzędu z uwagi na zaistniałą sytuacją prawną bądź faktyczną,

Procedura – procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Gidlach,

Badanie – zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd Gminy w Gidlach,

Projekt – Projekt pn. *„Wykwalifikowane kadry gwarancją rozwoju jst”* współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytetu V *„Dobre rządzenie”*, Działania 5.2. *„Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”*, Poddziałanie 5.2.1. *„Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”*.

II. CEL WPROWADZENIA PROCEDURY

1. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów opracowany został w ramach projektu *„Wykwalifikowane kadry gwarancją rozwoju jst”*. Celem procedury jest systematyczne monitorowanie poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy w Gidlach z jakości świadczonych usług.
2. Procedura ma służyć usprawnianiu działań Urzędu w zakresie obsługi Klienta, tj. poprawę wskaźników satysfakcji klientów z jakości usług Urzędu Gminy w Gidlach.

III. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura reguluje:

1. sposób pozyskiwania danych do badania i monitorowania zadowolenia Klienta,
2. odpowiedzialność i usprawnienia dotyczące badania i monitorowania zadowolenia Klienta,
3. wykorzystanie informacji wynikających z badania i monitorowania.

IV. ZAKRES PROCEDURY

Procedura jest stosowana we wszystkich obszarach, w których następuje relacja Urzędu z Klientem zewnętrznym.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I USPRAWNINIENIA

1. Za realizację niniejszej procedury w zakresie przygotowywania formularzy ankiet, rozpowszechniania procedury użytkownikom, dystrybucję ankiet, przeprowadzenie badania, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet oraz opracowanie wyników zbiorczych w okresie realizacji ww. projektu odpowiada zatrudniony w ramach projektu personel posiadający doświadczenie i kompetencje do realizacji powyższych zadań.
2. Po okresie realizacji ww. projektu osobą odpowiedzialną za czynności wskazane w pkt. 1 delegowany będzie przez Wójta pracownik Urzędu Gminy w Gidlach.
3. Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w okresie realizacji projektu oraz po jego zakończeniu odpowiada Sekretarz Gminy.
4. Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

VI. METODOLOGIA BADAŃ

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety (załącznik nr 2) dostępne w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie. Klienci wypełnione ankiety mogą składać w Biurze Obsługi Klienta lub w Sekretariacie. Za pomocą poszczególnych pytań badane są następujące zagadnienia szczegółowe:

1. ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu,
2. ocena sposobu rozpatrywania spraw,
3. ocena systemu informacji w Urzędzie,
4. ogólne zadowolenie z obsługi.

VII. OPIS POSTĘPOWANIA

1. Na potrzeby projektu „*Wykwalifikowane kadry gwarancją rozwoju jst*” zaplanowano, iż badania ankietowe będą przeprowadzane średnio co pół roku. Poziom wskaźnika satysfakcji osiągnięty w pierwszym badaniu stanowić będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.
2. Po zakończeniu projektu począwszy od 2015 roku ankieta będzie przeprowadzana raz w roku.
3. Informacja o rozpoczęciu badania zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie www.gidle.pl.

4. Po każdym badaniu będzie sporządzany raport z uzyskanych wyników. Za przeprowadzenie badania oraz przygotowanie raportu odpowiedzialna będzie osoba zatrudniona w tym celu w ramach projektu. Raport powinien w szczególności zawierać porównanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i określać wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach oraz zawierać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu nastąpiły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.
5. Koordynator Projektu po przeprowadzonym badaniu i analizie przekazuje informację bezpośrednio Wójtowi Gminy Gidle – przekazanie wyników badania i wniosków z tego płynących dla pracowników urzędu o obecnym poziomie satysfakcji klientów urzędu.
6. Po dokonaniu analizy danych wynikających z ankiet następuje wprowadzenie działań naprawczych na wyraźne polecenie Wójta Gminy.

BADANIE OPINII MIESZKAŃCÓW GMINY GIDLE

Kompetencje Urzędników

1. Proszę zaznaczyć jak po dzisiejszej wizycie w Urzędzie ocenia Pan/i kompetencje Urzędników?

Odpowiedź proszę określić w skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza najniższy poziom zadowolenia a 5 najwyższy.

2. Proszę ocenić poziom swojej satysfakcji/zadowolenia odnośnie następujących twierdzeń:

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Kultury osobistej i uprzejmości Urzędnika					
2. Chęci pomocy jeżeli sprawa nie leżała w bezpośrednich kompetencjach urzędnika					
3. Indywidualnego traktowania wszystkich klientów					
4. Z jasnego i dokładnego wytłumaczenia procedury załatwienia sprawy					
5. Terminowego załatwienia sprawy					
6. Szybkości pracy Urzędników					
7. Rzetelności pracy Urzędników					

8. W przypadku negatywnego załatwienia sprawy wyjaśniono przyczyny oraz wskazano procedurę odwoławczą					
9. Z pomocy udzielonej przy wypełnianiu druków					

Dostępność informacji dotyczących usług oferowanych przez Urząd

Proszę zaznaczyć jak po dzisiejszej wizycie w Urzędzie ocenia Pan/i dostępność informacji dotyczących usług oferowanych przez Urząd

Odpowiedź proszę określić w skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza najniższy poziom zadowolenia a 5 najwyższy.

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź

1. Czy korzystał Pan/i kiedykolwiek ze strony internetowej Urzędu?

- tak

- nie

2. Czy korzystał Pan/i ze strony www przed dzisiejszą wizytą w Urzędzie?

- tak

- nie

3. Czy informacje umieszczane na stronie www lub Bip Urzędu są pomocne?

- tak

- nie

Proszę zaznaczyć jak określa Pan/i swój stopień zadowolenia względem:

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Czytelności strony internetowej Urzędu i Bip					
2. Aktualności informacji znajdujących się na stronie internetowej Urzędu					
3. Czytelności tablicy ogłoszeniowej w Urzędzie					
4. Atrakcyjności wizualnej tablicy ogłoszeniowej w Urzędzie					
5. Aktualności informacji znajdujących się na tablicy ogłoszeniowej w Urzędzie					
6. Czytelności druków, formularzy dostępnych w Urzędzie					
7. Łatwości dodzwonienia się do Urzędu					
8. Możliwości kontaktu drogą elektroniczną					

Wygląd Urzędu

1. Proszę zaznaczyć jak po dzisiejszej wizycie w Urzędzie ocenia Pan/i warunki świadczenia usług / wygląd Urzędu?

Odpowiedź proszę określić w skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza najniższy poziom zadowolenia a 5 najwyższy.

Proszę zaznaczyć jak określa Pan/i swój stopień zadowolenia względem:

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Czystości wewnątrz budynku					
2. Dostępnych miejsc parkingowych					
3. Czytelności tablic informacyjnych, mapy budynku znajdujących się w Urzędzie					
4. Łatwości odnalezienia poszczególnych pomieszczeń w budynku Urzędu					
5. Udogodnień dla Klientów krzesła/stoliki					

METRYCZKA

PLEĆ	KOBIECI			MĘCZYCZNA	
WIEK	18 - 26 lat	27 - 39 lat	40 - 54 lat	55 - 64 lat	65+
WYKSZTAŁCENIE	PODSTAWOWE / ZAWODOWE			ŚREDNIE	WYŻSZE
ZATRUDNIENIE	STUDENT/ UCZEŃ			EMERYT/RENCISTA	
	BEZROBOTNY		PRACOWNIK NAJEMNY	WŁAŚCICIEL FIRMY	