Zarządzenie Nr 20A/11
Wójta Gminy Cewice
z dnia 5 kwietnia 2011 r.

w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy w Cewicach

Na podstawie art. 31 w związku z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z podjętą uchwałą nr XLI/260/10 Rady Gminy Cewice z dnia 21 września 2010 r. w sprawie przystąpienia Gminy Cewice do realizacji projektu „Kadra przyszłości"

Wójt Gminy Cewice
zarządza, co następuje:

§ 1

Wdraża się w Urzędzie Gminy w Cewicach system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy w Cewicach, opracowany w ramach projektu pn. „Kadra przyszłości" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego POKL, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3

Zarządzenie wchodzi z życie z dniem 5 kwietnia 2011 r.

WÓJT
mgr inż. Jerzy Pernal

Jędrzej Kowalski
ADWOKAT

SYSTEM MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH W URZĘDZIE GMINY W CEWICACH

1. DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

Urząd – Urząd Gminy w Cewicach

Klient – podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek.

System – System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów z Jakości Usług Publicznych w Urzędzie Gminy w Cewicach

Badanie – proces zmierzający do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd

2. CEL WPROWADZENIA SYSTEMU

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów opracowany został w ramach projektu „Kadra przyszłości" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego PO KL (Priorytet V) i posłuży m.in. do badania poziom satysfakcji klientów w ramach osiągania tzw. Rezultatów Dobrego Rządzenia (II filar – Skuteczność i Efektywność).

3. PRZEDMIOT PROCEDURY

System reguluje następujące kwestie:

- źródła pozyskiwanych danych do badania satysfakcji,

- sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących,

- odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty.

4. METODOLOGIA BADAŃ

a) Źródło danych

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w dwóch formach:

- ankieta papierowa wykładana w holu na parterze Urzędu Gminy w Cewicach
- ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link widnieje na stronie internetowej Urzędu Gminy w Cewicach www.cewice.pl

Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych stanowi załącznik do niniejszej procedury.

Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klienta z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego - - liczba pytań i długość ankiety zostały ograniczone do dwóch stron A4.

b) Definicja wskaźnika:

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

Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi, na podstawie których skonstruowano poszczególne pytania ankiety:

- *ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu*
- *ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw z którymi Klient zgłasza się do Urzędu*
- *ocena funkcjonowania Sekretariatu Urzędu*
- *ocena systemu informacji w Urzędzie*
- *ogólne zadowolenie z obsługi*

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, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

5. OPIS POSTĘPOWANIA

a) Ankieta internetowa

Ankietę internetową przygotowano przy pomocy portalu www.ankieter.pl, który umożliwia bieżące weryfikowanie i zestawianie danych oraz edycję ankiety. Funkcje te są dostępne po zalogowaniu się na konto Urzędu.

Osobą odpowiedzialną za nadzór nad kontem Urzędu na portalu www.ankieter.pl będzie wyznaczony pracownik Urzędu. W pierwszej kolejność osoba ta odpowiedzialna będzie za zmianę hasła i zapoznanie się z instrukcją działania portalu znajdującą się pod następującym adresem: http://www.ankieter.pl/strona/pokaz/guid/pomoc/

b) Zbieranie ankiet wykładanych i agregowanie danych

Drugą formą dostępności ankiety będzie jej wyłożenie w wersji papierowej w holu na parterze Urzędu, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać ankiety .

Raz na miesiąc dane pochodzące z kwestionariuszy ankiety wykładanej zostaną wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów internetowych, poprzez wypełnienie odpowiedziami z ankiety papierowej formularza ankiety dostępnej na stronie Urzędu. Ten sposób agregowania danych pozwoli na zbiorcze generowanie zestawień wyników badania poziomu satysfakcji klientów w portalu internetowym, w tym w formie graficznej i filtrowanie wyników według pożądanych kryteriów np. płci czy wieku.

Osobą odpowiedzialną za agregację danych będzie wyznaczony pracownik Urzędu.

c) Analiza danych - wskazówki

Analiza zebranych danych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klientów, dokonywana będzie raz na rok i odpowiedzialny będzie za nią wyznaczony pracownik Urzędu.

Ogólny poziom satysfakcji zostanie określony po zsumowaniu ile procent respondentów udzieliło pozytywnych odpowiedzi w pytaniach od 1 do 7 i podzieleniu tej sumy przez liczbę pytań czyli 17 (w pytaniach 1, 4 i 5 zawartych jest 3-6 szczegółowych pytań stąd liczba pytań wynosi 17 a nie 7).

Pod względem pozyskania istotnych informacji merytorycznych kluczowa będzie analiza szczegółowych wskaźników satysfakcji, której wyniki pozwolą dokładniej zdiagnozować sfery działania urzędu wymagające w percepcji klientów poprawy.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status osoby jako klienta Urzędu. Kwestionariusz ankiety pozwala także na ocenę satysfakcji klientów konkretnych Referatów/Samodzielnych Stanowisk, jeżeli byłoby to zasadne.

Podczas analizowania danych należy również zestawić oczekiwania klientów, kryteria jakimi kierują się przy ocenie jakości urzędu (pytanie nr 7) z oceną faktyczną tych kryteriów (pytania 4 i 5). Pozwoli to na zbadanie jak oceniane są sfery kluczowe dla poziomu satysfakcji klienta.

6. RAPORTY MONITORUJĄCE

Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena działania Sekretariatu Urzędu
5. Ocena pracowników Urzędu
6. Ocena działania Urzędu
7. Ocena Urzędu a oczekiwania klientów
8. Ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych
9. Podsumowanie/Wnioski

Za przygotowanie raportu odpowiedzialny będzie wyznaczony pracownik Urzędu. Powinien on w szczególności zwrócić uwagę na porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach i na tej podstawie wyciągać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie. Rok 2011 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika satysfakcji, stanowić będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działania Urzędu.

Raport monitorujący przygotowywany będzie raz na kwartał i przekazywany bezzwłocznie Wójtowi. Po zatwierdzeniu raportu przez Wójta jego kopia będzie przekazana do Referatu Programów Pomocowych w Starostwie Powiatowym w Lęborku.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy w Cewicach. Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających Nas klientów.

Wypełnione ankiety prosimy składać do skrzynki znajdującej się w holu na parterze Urzędu Gminy w Cewicach.

Dziękujemy za poświęcenie czasu i wypełnienie ankiety.
Wójt Gminy Cewice

1. Jak ocenia Pani/Pan :

	Bardzo wysoko	*Wysoko*	*Średnio*	*Nisko*	*Bardzo nisko*
a) Warunki lokalowe Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
b) Godziny pracy Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
c) Dostępność dla osób niepełnosprawnych	☐	☐	☐	☐	☐
d) Organizację obsługi klientów	☐	☐	☐	☐	☐
e) Możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
f) Stronę internetową Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐

2. Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu Gminy tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń?

☐ oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne

☐ oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt

☐ oznakowanie jest czytelne jedynie w hali głównej/przy wejściu do Urzędu

☐ oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie

☐ nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani/Pan działanie Sekretariatu Urzędu:

☐ bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc

☐ dobrze, uzyskałem informację

☐ średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację

☐ źle, nie uzyskałem pożądanej informacji

☐ nie korzystałem z pomocy Sekretariatu Urzędu

4. Jak ocenia Pani/Pan pracownika obsługującego Pana/Pani sprawę pod kątem:

	Bardzo wysoko	*Wysoko*	*Średnio*	*Nisko*	*Bardzo nisko*
a) Uprzejmości i kultury obsługi	☐	☐	☐	☐	☐
b) Wiedzy i kompetencji	☐	☐	☐	☐	☐

c) Komunikatywności	☐	☐	☐	☐	☐
d) Udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów	☐	☐	☐	☐	☐

5. Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie:

	Bardzo wysoko	*Wysoko*	*Średnio*	*Nisko*	*Bardzo nisko*
a) Uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
b) Dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy	☐	☐	☐	☐	☐
c) Terminowości rozpatrywania spraw	☐	☐	☐	☐	☐

6. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Gminy?

☐ jestem bardzo zadowolona/y

☐ jestem zadowolona/y

☐ jestem średnio zadowolona/y

☐ jestem niezadowolona/y

☐ jestem bardzo niezadowolona/y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy?:

☐ uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników

☐ wiedzą i kompetencjami urzędników

☐ komunikatywnością urzędników

☐ uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji

☐ dostępnością wniosków, formularzy

☐ terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

8. Czy według Pani/Pana należałoby coś zmienić w organizacji Urzędu Gminy w celu usprawnienia obsługi interesantów? Jeśli tak to prosimy o podzielenie się opinią poniżej:

.....

.....

.....

<u>Metryczka (właściwe podkreślić):</u>

Płeć: kobieta/mężczyzna

Status klienta: klient indywidualny/przedstawiciel firmy/członek organizacji pozarządowej/przedstawiciel administracji publicznej/inne

Przedział wiekowy: 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

Cel wizyty .....

Data wizyty (miesiąc i rok) ..... - .....

Wydział/komórka organizacyjna obsługująca Panią/Pana podczas wizyty: .....