

Zarządzenie Nr 401/2016

Wójta Gminy Ełk

z dnia 30 czerwca 2016 r.

**w sprawie wdrożenia procedur badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów  
w jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Ełk**

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 446) zarządza się co następuje:


§1.1. Wprowadza się procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w jakości funkcjonowania Urzędu Gmin Ełk stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Procedury wymienione w ust. 1 umożliwią systematyczne monitorowanie poziomu zadowolenia klientów Urzędu Gminy Ełk z jakości świadczonych usług publicznych, a zebrane dane będą stanowić materiał do usprawnień działania Urzędu w zakresie obsługi klienta.

§2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Ełk.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WOJTA  
mgr Tomasz Osewski



Pod względem prawnym  
uwag nie wnoszę  
RADCA PRAWNY  
Łukasz Oniśko

## **Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Ełk**

### **§ 1. DEFINICJE**

Ilekrót w dokumencie mowa jest o:

1. Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Ełk,
2. Kliencie - należy przez to rozumieć podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,
3. Procedurze – należy przez to rozumieć procedurę badania poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Ełk,
4. Badaniu – należy przez to rozumieć zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd.
5. Satysfakcji/zadowoleniu – należy rozumieć przez to odczucie klienta, dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby w zakresie załatwienia spraw urzędowych zostały spełnione.

### **§ 2. CEL WPROWADZENIA PROCEDURY**

1. Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy Ełk z jakości usług publicznych.
2. W oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

### **§ 3. PRZEDMIOT PROCEDURY**

1. Niniejsza procedura reguluje:
  - a) źródła pozyskiwania danych do badania zadowolenia Klienta,
  - b) odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania zadowolenia Klienta oraz wykorzystania informacji wynikających z badania.

### **§ 4. ZAKRES PROCEDURY**

Procedura jest obligatoryjna do stosowania w obszarach, w których następuje relacja Urzędu z Klientem zewnętrznym.

### **§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA**

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 odpowiada Sekretarz Gminy.
2. Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w tym przygotowanie raportu końcowego odpowiada Sekretarz Gminy.
3. Wszyscy pracownicy odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

## **§ 6. METODOLOGIA BADAŃ**

1. Źródła danych: głównym instrumentem pomiarowym jest kwestionariusz ankiety dostępny w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety,
2. Wzór kwestionariusza ankiety stanowi załącznik do niniejszej procedury.
3. Definicja wskaźnika: Badanie poziomu zadowolenia klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień, w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów.
4. 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.
5. 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.

## **7. OPIS POSTĘPOWANIA**

1. W ramach systemu realizowane będą następujące działania: cykliczne prowadzenie anonimowych badań ankietowych wśród co najmniej 50 klientów Urzędu,
2. Począwszy od lipca 2016 r. roku będzie prowadzone badanie satysfakcji.
3. Informacja o rozpoczęciu badania zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej Urzędu oraz na tablicy ogłoszeń.
4. Raz na kwartał będzie sporządzany raport z uzyskanych wyników. Raport powinien w szczególności zawierać porównywanie poziomu wskaźników poszczególnych komórek Urzędu 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. Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działania Urzędu.
6. Raport z badania będzie opracowywany w terminie do 30 dni od dnia zakończenia kwartału.



## ANONIMOWA ANKIETA

### Badanie Satysfakcji Klienta Urzędu Gminy Elk

Uprzejmie zapraszamy do wypełnienia poniższej ankiety pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań w stosunku do pracy naszego Urzędu. Naszym celem jest zebranie informacji o pracy Urzędu i wykorzystanie ich do poprawy jakości świadczonych usług.

Proszę o zaznaczanie krzyżykiem (X) wybranej odpowiedzi.

#### 1. Rodzaj załatwianej przez Pana/ią sprawy:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Meldunki;                                 | <input type="checkbox"/> Inwestycje;   |
| <input type="checkbox"/> Dowody osobiste, działalność gospodarcza; | <input type="checkbox"/> Planowanie przestrzenne (decyzje o warunkach zabudowy); |
| <input type="checkbox"/> Podatki;                                  | <input type="checkbox"/> Dodatki mieszkaniowe, nazwy ulic;                       |
| <input type="checkbox"/> Odpady;                                   | <input type="checkbox"/> Nieruchomości (sprzedaż, dzierżawa, podziały);          |
| <input type="checkbox"/> Woda i ścieki;                            | <input type="checkbox"/> Wycinka drzew;  |
| <input type="checkbox"/> Drogi, oświetlenie;                       | <input type="checkbox"/> Komunikacja gminna (MZK);                               |
| <input type="checkbox"/> Promocja, świetlice;                      | <input type="checkbox"/> Inne: .....   |
| <input type="checkbox"/> Fundusz sołecki;                          |  |

Swoich ocen proszę dokonać w odniesieniu do ostatnio załatwianej sprawy w Urzędzie

Pytanie odnośnie funkcjonowania Urzędu	TAK	NIE Dlaczego?
1. System oznakowania wewnątrz budynku Urzędu jest przejrzysty?		
2. Odszukanie właściwego pokoju nie sprawiło Panu/i trudności?		
3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i czytelna?		
4. W pomieszczeniach Urzędu panował porządek?		
5. Pracownik Urzędu wykazał się sprawnością działania?		
6. Uzyskane informacje od pracownika Urzędu były jasne i wyczerpujące?		
7. Pracownik Urzędu był uprzejmy?		
8. Pracownik Urzędu poinformował Pana/ią w jakim terminie zostanie załatwiona sprawa?		
9. Pana/i sprawa została załatwiona skutecznie?		

**Czy ma Pan/i propozycje działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie. Jeśli tak, proszę napisać jakie:**

.....  
.....

**Inne uwagi:**

.....  
.....

**Prosimy o wrzucenie ankiety do urny na parterze Urzędu.  
Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie ankiety.**