



Zarządzenie Nr 550 /2014
Wójta Gminy Janów
z dnia 31 stycznia 2014 roku

w sprawie: wdrożenia Systemu do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów.

Na podstawie art.30 ust.2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2013r. poz. 594 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§1.

Wprowadzam System do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT opracowany w ramach projektu „SAMOOCENA CAF – PROFESJONALIZACJA JST” – PODDZIAŁANIE 5.2.1 POKL

§2.

Powołuję Zespół roboczy do wykonywania czynności wynikających z procedury zarządzania Systemem do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi Klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów w składzie:

1. Monika Gałązka – Przewodnicząca Zespołu
2. Rafał Strzelczyk – Członek Zespołu
3. Ilona Śrubarczyk-Ociepa – Członek Zespołu

§3.

Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Janów.

§4.

Procedura zarządzania Systemem do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów stanowi Załącznik Nr 1 niniejszego Zarządzenia.

§5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Janów
Sławomir Krzyszałowski

Opracowała: Ilona Śrubarczyk-Ociepa – Koordynator wewnętrzny ds. realizacji projektu

Opiniuję pod względem prawnym:



Procedura zarządzania

Systemem do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi Klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów.

1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszego dokumentu jest określenie procedury oraz terminów przeprowadzania badania, monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi Klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów.

2. TERMINOLOGIA WYSTĘPUJĄCA W PROCEDURZE

Jeżeli w niniejszej procedurze jest mowa o:

Badaniu – należy przez to rozumieć proces zmierzający do poznania oczekiwań klientów w stosunku do usług świadczonych przez Urząd.

Kliencie – rozumie się przez to podmiot, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obywatelski obowiązek.

Komórce organizacyjnej – rozumie się przez to komórki organizacyjne Urzędu Gminy Janów.

Procedurze zarządzania – należy przez to rozumieć Procedurę zarządzania Systemem do monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi Klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów.

Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Janów.

Zespole roboczym – rozumie się przez to Zespół roboczy do przeprowadzenia badania, monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi klienta wraz ze wspomagającym narzędziem IT w Urzędzie Gminy Janów powołany Zarządzeniem Wójta Gminy.

3. CEL PRZEPROWADZENIA BADANIA

Celem badania ankietowego jest poznanie opinii klientów na temat pracy Urzędu oraz zatrudnionych pracowników. Realizacja wniosków zawartych w raporcie sporządzonym przez Zespół roboczy pozwoli na wprowadzenie rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi klienta oraz zapewni realizację usług na najwyższym poziomie, a w konsekwencji poprawi wizerunek Urzędu.

4. ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Procedura obejmuje czynności związane z całym procesem zmierzającym do przygotowania badania, monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi klienta od momentu powołania Zespołu Roboczego do momentu umieszczenia na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń Urzędu zbiorczego raportu z badania oraz opracowanie i wdrożenie działań doskonalących pracę w Urzędzie.

5. FORMA PRZEPROWADZENIA BADANIA

Badanie satysfakcji obsługi klienta należy przeprowadzić poprzez zebranie danych w formie anonimowej ankiety. Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klientów z obsługi w Urzędzie. Pytania zawarte w ankiecie powinny być zrozumiałe dla Klienta i umożliwiać doskonalenie oceny w oparciu o zamieszczoną w treści ankiety skalę.



Treść ankiety po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub części w zależności od bieżących potrzeb. Do zapewnienia sprawnego zarządzania systemem każdorazowo wykorzystywana będzie wspierająca aplikacja IT.

Wzór ankiety stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury zarządzania.

6. PODMIOT PRZEPROWADZAJĄCY BADANIE

Za czynności związane z badaniem satysfakcji obsługi klientów z wykorzystaniem wspomagającego narzędzia IT w zakresie przygotowania formularzy ankiet (min.100 szt.), dystrybucję ankiet, zamieszczenie ankiety na stronie Urzędu, szkolenia i instruowanie pracowników Urzędu mających kontakt z Klientami wypełniającymi ankietę, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiety, sporządzenie zbiorczego raportu oraz za zarządzanie narzędziem wspierającym IT odpowiedzialny jest Zespół roboczy.

Nadzór nad pracami zespołu prowadzi Sekretarz Gminy.

7. WYTYCZNE DO PRZEPROWADZENIA BADANIA

Badanie satysfakcji obsługi klienta przeprowadza się w IV kwartale każdego roku w terminie wyznaczonym przez Sekretarza Gminy, który sprawuje nadzór nad całym procesem.

Zespół roboczy w oparciu o wzór ankiety stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszej procedury zarządzania zgodnie z potrzebami Urzędu i tematami przedstawionymi przez Kierowników Komórek Organizacyjnych formułuje pytania i opracowuje ankietę.

Na minimum 10 dni przed rozpoczęciem procesu, informacja o planowanym terminie, sposobie i celu przeprowadzenia badania ankietowego podawana jest do publicznej wiadomości na stronie internetowej Urzędu Gminy Janów i na tablicach ogłoszeń znajdujących się w Urzędzie.

W okresie przeprowadzenia badania formularze ankiety dostępne są w formie papierowej w komórkach organizacyjnych Urzędu mających bezpośredni kontakt z klientem oraz na stronie internetowej Urzędu Gminy lub w innych wyznaczonych miejscach.

Pracownicy, którym dostarczono ankiety proszą Klientów o ich wypełnienie, jednocześnie informując, iż ankieta jest anonimowa i ma na celu usprawnienie pracy Urzędu. Ponadto pracownik ma obowiązek udzielić informacji o sposobie wypełnienia ankiety gdy zostanie o to poproszony oraz każdorazowo poinformować Klienta o miejscu wystawienia pojemnika do wrzucania wypełnionych ankiet. Oznakowany pojemnik, do którego należy wrzucać ankiety, znajduje się w miejscu ogólnie dostępnym, tj. w budynku gminy Janów – obok sekretariatu.

Pracownicy informują także Klientów o możliwości wypełnienia ankiety w formie elektronicznej podając adres strony internetowej Urzędu. Pracownicy Urzędu nie mogą wypełniać ankiet za Klientów oraz nie mogą przyjmować wypełnionych ankiet.

8. ZBIORCZE OPRACOWANIE WYNIKÓW

Po zakończeniu procesu badania powołany Zespół roboczy dokonuje zbiorczego opracowania wyników w formie raportu z wykorzystaniem wspomagającego narzędzia IT w terminie do jednego miesiąca od zakończenia zbierania ankiet. Sporządzony raport wraz z opracowanymi wnioskami końcowymi przedstawiany jest do zatwierdzenia Wójtowi Gminy (lub innej osobie wskazanej) a następnie zamieszczany na stronie internetowej ogłoszeń Urzędu. Zebrane w raporcie wnioski zostaną wykorzystane do podjęcia działań doskonalących w celu podniesienia jakości świadczonych przez Urząd usług.



Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena pracowników Urzędu
5. Ocena działania komórek organizacyjnych
6. Ocena działania Urzędu
7. Analiza oczekiwań klientów
8. Ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd
9. Podsumowanie/Wnioski

W raporcie należy zastosować wykresy i tabele możliwe do wygenerowania z wykorzystaniem wspomagającego narzędzia IT.

9. DZIAŁANIA DOSKONALĄCE

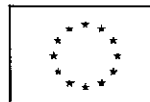
Kierownicy komórek organizacyjnych w oparciu o:

- analizę raportu Zespołu roboczego,
- analizę skarg i wniosków Klientów,
- informacje zgromadzone przez siebie,
- informacje przekazane przez pracowników,

sporządzają propozycje działań doskonalących związanych z pracą podległych im komórek organizacyjnych, a także przekazują podległym pracownikom informacje o satysfakcji klientów i wnioski wynikające z analizy tego zagadnienia.

10. ZAPISY

Zapisy w formie elektronicznej (ankiety, wyniki badań ankietowych, raporty z przeprowadzonych badań, rejestr skarg i wniosków) powstające w wyniku badania, monitorowania oraz analizowania satysfakcji obsługi Klienta są przechowywane i zabezpieczone z wykorzystaniem wspomagającego narzędzia IT.



Załącznik Nr 1
do Procedury zarządzania systemem
do monitorowania oraz analizowania
satisfakcji obsługi klienta wraz ze
wspomagającym narzędziem IT
w Urzędzie Gminy Janów

ANKIETA

badająca satysfakcję obsługi klienta Urzędu Gminy Janów

Szanowana Pani/ Szanowny Panie

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Janów.

Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających nas klientów. Wypełnione ankiety prosimy składać do oznakowanego pojemnika ustawionego na terenie Naszego Urzędu (koło sekretariatu).

Wójt Gminy Janów

Proszę o zaznaczenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie poprzez wstawienie X przy wybranej przez Panią/Pana odpowiedzi.

Zastosowana została następująca skala ocen:

- bardzo zadowolony 5
- zadowolony 4
- trudno powiedzieć 3
- niezadowolony 2
- bardzo niezadowolony 1

Lp.	Treść pytania	Ocena				
		1	2	3	4	5
1.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z warunków lokalowych urzędu?					
2.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności?					
3.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z uprzejmości i kultury obsługi pracowników?					
4.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy?					
5.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu?					
6.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?					
7.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z pomocy w wypełnianiu dokumentów?					



8.	Czy jest Pan/Pani zadowolona z terminowości załatwienia sprawy?					
9.	Jak ocenia Pan/Pani ogólne funkcjonowanie urzędu?					

Metryczka:

1. Płeć:

- kobieta
 mężczyzna

2. Przedział wiekowy:

- 18-25
 26-45
 46-60
 powyżej 60

3. Status klienta:

- klient indywidualny
 przedsiębiorca
 klient instytucjonalny
 przedstawiciel administracji publicznej
 inne

4. Referat/Stanowisko obsługujące Panią/Pana podczas wizyty?

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnieniu ankiety.