



Zarządzenie Nr 77/2011
Wójta Gminy w Rudzie Malenieckiej
z dnia 30 grudnia 2011 roku

w sprawie: wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 roku, Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej”, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

System umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe generowanie raportów zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

§ 3

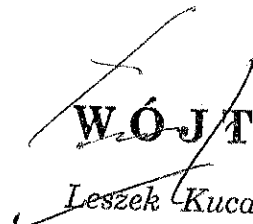
1. Powołuję Zespół ds. badania satysfakcji klientów w składzie:
 - Liliana Resiak-Konieczna – przewodnicząca
 - Agnieszka Jaskulska – członek
 - Ewelina Turalska – członek
2. Zespół będzie odpowiadał za realizację założeń niniejszego Systemu.

§ 4

Wykonanie zarządzenie powierzam Zastępcy Wójta Gminy w Rudzie Malenieckiej.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJTA
Leszek Kuca

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny”
jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓRNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik Nr 1
Do Zarządzenia Nr 77/2011
Wójta Gminy w Rudzie Malenieckiej z dnia 30 grudnia 2011r.

SYSTEM MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH I FUNKCJONOWANIA URZĘDU GMINY RUDA MALENIECKA

Opracowano w ramach projektu
Gmina Ruda Maleniecka -- samorząd profesjonalny i efektywny

Człowiek - najlepsza inwestycja

**Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

Ruda Maleniecka, grudzień 2011



WSTĘP

Urząd Gminy jest instytucją powołaną w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, jaką jest gmina, określonych w Ustawie o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. (Dz.U. 1990 Nr 16, poz. 95, z późn. zm.) oraz zarządzania majątkiem tejże wspólnoty. Jest więc instytucją funkcjonującą dla członków lokalnej społeczności i jako taka powinna reagować na zmieniające się potrzeby w zakresie obsługi klienta.

Wieloletnie zaniedbania w sposobie zarządzania jednostkami administracji samorządowej, ich sztywny formalizm, rozproszone procedury i niedoskonała komunikacja bez wątpienia wymagają unowocześnienia. Gmina Ruda Maleniecka przystępując do realizacji projektu „Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny”, jako jeden z priorytetów postawiła sobie zbadanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu. Celem takiego badania ma być zdiagnozowanie mocnych i słabych stron w procesie obsługi klientów Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej i wdrożenie działań wpływających na poprawę efektywności obsługi. W związku z powyższym w ramach wspomnianego projektu zlecono opracowanie i wdrożenie „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu”.

Według słownika języka polskiego wydawnictwa PWN, satysfakcja (fr. satisfaction, łac. satisfactio - zadośćuczynienie) to „uczucie przyjemności, zadowolenia (np. z dokonania czegoś)” lub „zadośćuczynienie za wyrządzoną komuś krzywdę, za obrazę, dawniej zwłaszcza pojedynek”. Warto podkreślić, iż satysfakcja jest odczuciem niewątpliwie pozytywnym, ale także subiektywnym. Analogiczna sytuacja może sprawić, że satysfakcja wystąpi u jednej osoby, natomiast nie pojawi się u innej. Ma bowiem na nią wpływ wiele czynników, różnie wartościowanych w przypadku różnych osób. Satysfakcja może pojawić się lub też nie wystąpić na skutek porównania oczekiwań opartych o poprzednie doświadczenia, indywidualne wymagania czy przekonania polityczne z rzeczywistą sytuacją poznaną w trakcie rozwiązywania problemu. Dlatego też trudno jest przewidzieć, które działania okażą się satysfakcjonujące dla konkretnych klientów. Wynika stąd prosty wniosek, że satysfakcja jest powiązana z różnicą między oczekiwaniami, a postrzeganiem sytuacji. Brak różnicy oznacza satysfakcję, lepsza ocena sytuacji w stosunku do oczekiwań oznacza entuzjazm, natomiast oczekiwania przewyższające ocenę sytuacji oznaczają niezadowolenie. Ważnym wnioskiem płynącym z tych rozważań jest fakt, że satysfakcja często nie ma bezpośredniego związku z rzeczywistą sytuacją, a raczej z postrzeganiem tej sytuacji przez samego klienta. Pamiętać należy jednak o tym, iż mimo że satysfakcja może nie mieć zbyt wiele wspólnego ze stanem rzeczywistym, jest ona jedyną miarą funkcjonowania organizacji, np. Urzędu Gminy. Pojęcie satysfakcji nie jest więc pojęciem statycznym. Dynamika odbioru poszczególnych obszarów satysfakcji wiąże się na przykład ze zmianami, jakie następują w świadomości klienta, jego wiedzy i doświadczeniach. Należy również

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „*Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny*”
jest współfinansowany przez Unię Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

www.rudamaleniecka.pl



zauważyć, że wraz ze zwiększającą się liczbą kontaktów klienta z usługą rosną jego wymagania i oczekiwania.

Efektom skutecznych działań mających na celu wzrost satysfakcji klientów jest wzrost ich lojalności oraz ukierunkowanie ich oczekiwań. Skuteczne zarządzanie satysfakcją wymaga, więc skoordynowanego zarządzania, gdzie ważną rolę odgrywają wdrożone systemy monitoringu diagnozujące zjawisko oraz śledzące efekty podjętych działań.

Podsumowując można stwierdzić, że poziom satysfakcji klienta jest odzwierciedleniem tego, w jakim stopniu produkt całkowity oferowany przez daną organizację, w tym przypadku Urząd Gminy, zaspokaja zbiór wymagań klienta.

STOSOWANE SKRÓTY I DEFINICJE

Urząd Gminy – Urząd Gminy w Rudzie Malenieckiej.

Klienci – klienci zewnętrzni Urzędu Gminy rozumiani jako osoby fizyczne, osoby prawne oraz pozostałe jednostki organizacyjne, które żądają podjęcia przez Urząd Gminy w Rudzie Malenieckiej czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek.

System - System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej.

Satysfakcja klienta – percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.

Badanie – zaplanowane czynności zmierzające do ustalenia stanu faktycznego.

Działania naprawcze i doskonalące – działania mające na celu skorygowanie niezadowolającego stanu faktycznego, ukierunkowane na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań klientów.

CEL WPROWADZENIA SYSTEMU

Doskonalenie jakości usług jest obowiązkiem każdego pracownika Urzędu, ponieważ to od jego wkładu pracy i zaangażowania zależy zadowolenie klienta, a tym samym wzrost zaufania obywateli do urzędów administracji publicznej. Tak jak w prywatnym zakładzie usługowym, jego prestiż zależy od zadowolenia klientów, tak też każdemu urzędnikowi powinno zależeć na dobrej renomie „swojej firmy”, czyli Urzędu, w którym pracuje.

Wprowadzenie „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej” ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia klientów Urzędu Gminy z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych ma stanowić źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi klienta.

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „*Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny*”
jest współfinansowany przez Unię Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

www.rudamaleniecka.pl



Monitoring jest cyklicznym pomiarem jakościowym i ilościowym występowania danych zjawisk, dzięki któremu możliwe jest gromadzenie informacji pozwalających na podjęcie odpowiednich działań naprawczych i doskonalących.

„System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej” opracowany został w ramach realizacji projektu „Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, POKL, Priorytet V, Działanie 5.2, Poddziałanie 5.2.1.

PRZEDMIOT SYSTEMU

Niniejszy System reguluje:

1. Źródła pozyskiwania danych do badania i monitorowania satysfakcji klientów;
2. Sposób analizy danych i tworzenia raportów monitorujących;
3. Odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania i monitorowania satysfakcji klientów oraz wykorzystania informacji pozyskanych w trakcie badania i monitorowania.

METODOLOGIA BADAŃ

Źródło danych – narzędziami użytymi w celu gromadzenia danych są kwestionariusze ankiet dostępne w dwóch formach:

- ankieta papierowa – dostępna w Urzędzie Gminy - w Punkcie Obsługi Klienta oraz poszczególnych referatach/pokojach. Klienci będą mogli składać wypełnione ankiety do specjalnie oznakowanej skrzynki mieszczącej się w Punkcie Obsługi Klienta;
- ankieta internetowa – dostępna na stronie internetowej Gminy – www.rudamaleniecka.pl.

Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu. Kwestionariusz ankiety zawiera pytania pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klientów przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego.

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów prowadzone będzie w oparciu o wskaźniki odzwierciedlające stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają ich wymagania. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające oczekiwania klientów, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu. Poszczególne czynniki wpływające na poziom satysfakcji klientów pogrupowano wg następujących kryteriów:

- współdziałanie – pytania od 1 do 8 w kwestionariuszu ankiety,
- rzetelność – pytania od 9 do 14 w kwestionariuszu ankiety,
- konkretność – pytania od 15 do 26 w kwestionariuszu ankiety,
- fachowość – pytania od 27 do 29 w kwestionariuszu ankiety,
- empatia – pytania od 30 do 33 w kwestionariuszu ankiety.

Człowiek – najlepsza inwestycja



OPIS POSTĘPOWANIA

Za wdrożenie systemu odpowiedzialny jest Wójt Gminy Ruda Maleniecka, natomiast organem monitorującym jego wdrażanie – Rada Gminy Ruda Maleniecka. W Urzędzie Gminy zostanie powołany trzysobowy Zespół ds. badania satysfakcji klientów w składzie: przewodniczący oraz dwóch członków. Zespół ten będzie odpowiadał za realizację założeń niniejszego Systemu, w tym za:

- przygotowanie kwestionariuszy ankiet w wersji papierowej,
- zamieszczenie ankiety na stronie internetowej Gminy – www.rudamaleniecka.pl,
- rozpowszechnianie informacji o przeprowadzonym badaniu – informacja na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy oraz na stronie internetowej www.rudamaleniecka.pl,
- przeprowadzenie badania,
- analizę zebranych informacji,
- przygotowanie raportu z przeprowadzonego badania,
- upublicznienie raportu z przeprowadzonego badania,
- aktualizację Systemu.

Badanie przeprowadzane będzie w systemie ciągłym, natomiast zebrane informacje analizowane będą w okresach półrocznych. Analiza danych z ankiet dokonywana będzie w terminie do dnia 15 miesiąca po zakończeniu półrocza kalendarzowego. Raport poza analizą danych będzie zawierał propozycje działań naprawczych i doskonalących. Przygotowany raport będzie przekazywany Wójtowi. Po zatwierdzeniu raportu przez Wójta będzie on upubliczniany na stronie internetowej www.rudamaleniecka.pl. Ponadto co najmniej raz w roku Wójt zobowiązany jest przedstawić niniejszy raport Radzie Gminy podczas sesji.

Wdrożenie systemu powinno nastąpić 1 stycznia 2012 roku.

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „*Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny*”
jest współfinansowany przez Unię Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

www.rudamaleniecka.pl



Załącznik nr 1

Badanie poziomu satysfakcji Klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej - wzór ankiety

Szanowni Państwo!

Wójt Gminy Ruda Maleniecka zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej anonimowej ankiety, która ma na celu zebranie Państwa opinii dotyczących poziomu usług świadczonych przez nasz Urząd. Państwa doświadczenia i opinie, wyrażone w poniższych ocenach i sugestiach, posłużą doskonaleniu jakości naszej pracy.

Proszę zaznaczyć jak postrzega Pani/Pan nasz Urząd w podanych niżej zakresach.

Skala ocen: 1 – bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze

Cel wizyty w Urzędzie Gminy:

Szybkość rozpatrywania sprawy	1	2	3	4	5
Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia	1	2	3	4	5
Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy	1	2	3	4	5
Życzliwość pracowników, chęć udzielenia pomocy	1	2	3	4	5
Udzielenie wyczerpującej odpowiedzi na pytania	1	2	3	4	5
Udzielenie kompletnej informacji o koniecznych uzupełnieniach dokumentów	1	2	3	4	5
Reagowanie na prośby Klientów	1	2	3	4	5
Zaangażowanie pracowników	1	2	3	4	5
Dotrzymywanie terminów	1	2	3	4	5
Staranność rozpatrywania spraw	1	2	3	4	5
Niepopelnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem)	1	2	3	4	5
Sprawną organizacją pracy w Urzędzie	1	2	3	4	5
Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy	1	2	3	4	5
Równe traktowanie w relacjach Urząd – Klient	1	2	3	4	5
Kompletność i aktualność dostępnych informacji	1	2	3	4	5
Łatwość dotarcia do informacji	1	2	3	4	5
Dostępność miejsc załatwiania sprawy	1	2	3	4	5
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	1	2	3	4	5
Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie	1	2	3	4	5
Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń	1	2	3	4	5
Oznakowanie wewnętrzne (tablice i tabliczki informacyjne, strzałki kierunkowe itp.)	1	2	3	4	5
Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów	1	2	3	4	5
Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów	1	2	3	4	5
Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach	1	2	3	4	5
Schludny wygląd pracowników	1	2	3	4	5
Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych	1	2	3	4	5
Uprzejmość pracowników	1	2	3	4	5
Sposób obsługi Klientów	1	2	3	4	5
Kompetencje pracowników	1	2	3	4	5
Okazywanie zrozumienia dla potrzeb Klienta	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu telefonicznego	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu przez Internet (załatwienia sprawy)	1	2	3	4	5
Dogodność godzin pracy Urzędu	1	2	3	4	5

Płeć: kobieta mężczyzna

Wiek: poniżej 25 lat 25 – 35 lat 36 – 45 lat 46 – 55 lat powyżej 55 lat

Miejsce zamieszkania:

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony nam czas. Państwa opinie są dla nas niezwykle ważne.

Prosimy o pozostawienie wypełnionej ankiety w specjalnie oznakowanej skrzynce, znajdującej się w Punkcie Obsługi Klienta lub o jej przekazanie pracownikowi naszego Urzędu.

Wyniki badań – opracowane w formie raportu – zostaną opublikowane na stronie internetowej www.rudamaleniecka.pl

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny”
jest współfinansowany przez Unię Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.