Zarządzenie Nr 9/12

Wójta Gminy Boćki

z dnia 30 marca 2012 roku

w sprawie: wdrożenia „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Boćki”

Na podstawie art.30, ust.2 pkt 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U z 2001r. Nr 142, poz 1591 z 2002 r. Nr 23,poz. 220, Nr 62, poz.558, Nr 113, poz. 984,Nr 153, poz. 1271, Nr214, poz. 1806, z 2003r. Nr 80, poz. 717, Nr162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055,Nr 116, poz. 1203, z 2005r. Nr 172, poz. 1441,Nr 175, poz. 1457, z2006 r. Nr 17, poz.128, Nr 181, poz.1337, z 2007 r. Nr 48,poz. 327, Nr 138, poz.974, Nr 173, poz.1218, z 2008 r. Nr180, poz. 1111, Nr223, poz. 1458, z 2009r. Nr 52, poz. 420, Nr157, poz. 1241, z 2010r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230,Nr 106, poz. 675, z 2011r.Nr 21, poz. 113 Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149 poz. 887, Nr 217 poz. 1281) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam „ System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Boćki” opracowany w ramach projektu „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki”.

§ 2

„ System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Boćki” 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 Boćki stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Boćki

mgr Stanisław Derehajło

Załącznik nr 1

do Zarządzenia Nr 9/12

Wójta Gminy Boćki

z dnia 30 marca 2012

Procedura badania i monitorowania

poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy Boćki

gmina Boćki

DEFINICJE

1.1. **Urząd** – Urząd Gminy Boćki

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

1.3. **Procedura** – procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy Boćki

1.4. **Badanie** – zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd Gminy Boćki

1.5. **Projekt** – projekt, który otrzymał dofinansowanie w ramach Poddziałania 5.2.1 ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, tj. „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki".

2. CEL WPROWADZENIA PROCEDURY

2.1. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów opracowany został w ramach projektu „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki", współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

2.2. **Celem procedury** jest systematyczne monitorowanie poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy Boćki z jakości świadczonych usług.

2.3. Procedura ma służyć usprawnianiu działań Urzędu w zakresie obsługi Klienta, tj. poprawę wskaźników satysfakcji klientów z jakości usług Urzędu Gminy Boćki.

3. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura reguluje:

3.1. sposób pozyskiwania danych do badania i monitorowania zadowolenia Klienta

3.2. odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania i monitorowania zadowolenia Klienta

3.3. wykorzystanie informacji wynikających z badania i monitorowania

4. ZAKRES PROCEDURY

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

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

5.1. 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.

5.2. Po okresie realizacji ww. projektu osobą odpowiedzialną za czynności wskazane w pkt. 5.1. delegowany będzie przez Wójta Gminy Boćki pracownik ze wskazaniem, iż powinna to być osoba zatrudniona w Biurze Obsługi Klienta Gminy Boćki.

5.3. Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w okresie realizacji projektu odpowiada Asystent koordynatora projektu, zaś po zakończeniu projektu - Wójt Gminy Boćki.

5.4. Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

6. METODOLOGIA BADAŃ

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety (załącznik nr 1) dostępne w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety. W związku z wdrożeniem Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Boćki w ramach projektu ankieta monitorująca poziom satysfakcji klientów została zmodyfikowana po okresie badania testowego przeprowadzonego w listopadzie-grudniu 2011. Do kwestionariusza ankietowego wprowadzono dodatkowe pytania pozwalające również na ocenę funkcjonowania Biura Obsługi Klienta.

Za pomocą poszczególnych pytań badane są następujące zagadnienia szczegółowe:

- ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu,
- ocena sposobu rozpatrywania spraw,
- ocena systemu informacji w Urzędzie,
- ogólne zadowolenie z obsługi.

7. OPIS POSTĘPOWANIA

7.1. Na potrzeby projektu „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki" zaplanowano, iż badania ankietowe będą przeprowadzane średnio co pół roku, tj.: lipiec 2012 oraz styczniu 2013. Poziom wskaźnika satysfakcji osiągnięty w pierwszym badaniu (listopad – grudzień 2011) stanowić będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

7.2. Po zakończeniu projektu począwszy od 2014 roku ankieta będzie przeprowadzana raz w roku.

7.3. Informacja o rozpoczęciu badania zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie e-BOK.

7.4. 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.

7.5. Koordynator Projektu po przeprowadzonym badaniu i analizie przekazuje informację bezpośrednio Wójtowi Gminy w celu - przekazanie wyników badania i wniosków z tego płynących dla pracowników urzędu o obecnym poziomie satysfakcji klientów urzędu.

7.6. Po dokonaniu analizy danych wynikających z ankiet następuje wprowadzenie działań naprawczych na wyraźne polecenie Wójta Gminy.