

Zarządzenie Nr 88/2018

Wójta Gminy Kiernozia

z dnia 27.12.2018 r.

w sprawie: wprowadzenia procedury określającej sposób monitorowania satysfakcji Klienta Urzędu Gminy Kiernozia wypracowanej w ramach projektu „Nowoczesne urzędy” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**§ 1**

Wprowadzam obowiązek stosowania procedury realizowanej w Urzędzie Gminy Kiernozia:

**PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB MONITOROWANIA  
SATYSFAKЦИИ KLIENTA DOTYCZĄCYCH E-USŁUG  
W ZAKRESIE PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH**

Powyższa procedura opisana została w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

Powołuje się zespół roboczy odpowiedzialny za realizację procedury wskazanej w § 1 w składzie:

- 1) Lucyna Jabłońska
- 2) Małgorzata Węgierek
- 3) Bożena Pawlina

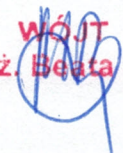
**§ 3**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy Kiernozia

mgr inż. **Beata Miazek**  




**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 1 do Zarządzenia



# **PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA W ZAKRESIE E-USŁUG DOTYCZĄCYCH PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH**



## SPIS TREŚCI

I. TERMINOLOGIA .....	3
II. CEL PROCEDURY .....	3
III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY .....	3
IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY .....	4
V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA .....	4
VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW .....	5
VII. ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH .....	5



## I. TERMINOLOGIA

1. Partner Projektu – Gmina Kiernoza,
2. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna i inne podmioty będące Klientami Partnera Projektu, tj. Gminy Kiernoza,
3. Klient wewnętrzny – pracownik Partnera Projektu, tj. Gminy Kiernoza,
4. Badanie – pomiar satysfakcji (w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych) Klienta Partnera Projektu, tj. Gminy Kiernoza,
5. Satysfakcja – odczucie klienta, uczucie zadowolenia ze spełnienia pewnych oczekiwań,
6. Pracownik Partnera Projektu – osoba zatrudniona lub współpracująca z Partnerem Projektu, tj. Gminą Kiernoza,
7. Miernik – określony w badaniu poziom satysfakcji Klienta Partnera Projektu,
8. e-usługa – usługa elektroniczna w zakresie podatków i opłat lokalnych,
9. Ankieta – narzędzie pomiaru satysfakcji Klienta.

## II. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji Klienta, w aspekcie dostarczanych w ramach projektu pn.: „Nowoczesne urzędy” e-usług. Procedura związana jest bezpośrednio z pomiarem satysfakcji Klienta oraz wdrożeniem jednolitych standardów Klienta.

Niniejsza procedura reguluje techniki monitorowania satysfakcji, określa zakres odpowiedzialności za poszczególne zadania oraz definiuje mierniki badania poziomu satysfakcji Klienta. Procedura pozwoli na bieżące diagnozowanie problemów i skuteczne podejmowanie działań podnoszących standardy obsługi Klienta. Podstawowym narzędziem pomiaru satysfakcji Klienta służącym pozyskaniu informacji zwrotnej jest ankieta uruchomiona na stronie internetowej Urzędu.

Umieszczenie ankiety na stronie internetowej Urzędu zapewni możliwość oceny satysfakcji szerokiemu gronu Klientów co przełoży się na większą wiarygodność pozyskanych danych.

Procedura określa również częstotliwość dokonywania pomiarów oraz ustala odpowiedzialność kompetencyjną.

## III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu u Partnera Projektu w celu zapewnienia Klientom korzystającym z e-usług obsługę na najwyższym poziomie, zgodnie z oczekiwaniami Klienta, a pracownikom będącymi Klientami wewnętrznymi możliwość usprawniania pracy i dostosowania się do potrzeb Klienta.



## IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY

Zespół wykonawczy będzie powoływany przez Partnera Projektu

### **Odpowiedzialność i kompetencje zespołu wykonawczego:**

- przygotowanie pomiaru satysfakcji Klienta,
- aktualizacja ankiety do aktualnych potrzeb Partnera Projektu,
- uruchomienie ankiety na stronie internetowej Urzędu,
- ustalenie czasu przeprowadzania badania: od - do
- przeprowadzenie szkoleń pracowników z zakresu niniejszej procedury,
- rozpowszechnienie procedury wśród pracowników Partnera Projektu,
- analiza wyników ankiet wraz z podjęciem działań korygujących i naprawczych w sytuacji gdyby wyniki nie były satysfakcjonujące
- ustalenie mierników poziomu satysfakcji
- archiwizacja danych.

## V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

Proces pomiaru satysfakcji Klientów Partnera Projektu przeprowadzany jest w okresach cyklicznych. Celem ankiety jest dostosowanie Partnera Projektu do oczekiwań i potrzeb Klientów w zakresie realizacji e-usług związanych z podatkami i opłatami lokalnymi. Treść ankiety może być aktualizowana do zmieniających się potrzeb Klienta.

Po zakończeniu procesu pomiaru satysfakcji powołany zespół wykonawczy dokonuje zbiorczego opracowania wyników ankiet w formie raportu w określonym uprzednio terminie. Wnioski zawarte w raporcie zostaną wykorzystane do podjęcia działań naprawczych. Końcowy raport zostaje przekazany kierownictwu Partnera Projektu.

Raport z badania zostanie przekazany do publicznej wiadomości. Kierownictwo Partnera Projektu może podjąć decyzję co do konieczności podjęcia odpowiednich działań naprawczych lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów.

### **Zasady przeprowadzenia pomiaru satysfakcji:**

- a) opracowanie ankiety,
- b) uruchomienie ankiety na stronie internetowej Urzędu,
- c) wyłączenie dostępu do ankiety po osiągnięciu minimum 50 pomiarów,
- d) analiza wyników ankiet,
- e) opracowanie raportu z przeprowadzonych badań w określonym terminie,
- f) prezentacja raportu Kierownictwu Partnera Projektu,
- g) opracowanie ewentualnych działań korygujących i naprawczych
- h) przekazanie raportu do publicznej wiadomości,
- i) wdrożenie ewentualnych działań korygujących naprawczych opracowanych na podstawie wyników z raportu,
- j) ocena podjętych działań korygujących i naprawczych.



## VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Załącznik nr 1 do Procedury – Ankieta Satysfakcji Klienta

## VII. ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

### ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

*Szanowny Kliencie Urzędu Gminy Kiernozia,*

celem ankiety, którą Państwu udostępniamy jest pomiar satysfakcji Klienta Urzędu Gminy Kiernozia w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych. Założeniem przeprowadzenia badania jest poprawienie jakości obsługi Klientów Urzędu Gminy Kiernozia. Ankieta jest anonimowa.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystałeś/korzystałaś z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?  
Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

Tak       Nie

2. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?  
Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

bardzo przydatne       przydatne       nieprzydatne

3. Czy formularze elektroniczne będące składową e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych są czytelne?  
Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

Tak       Nie

4. W jakim celu korzystasz z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?



Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Chęć szybkiego załatwienia sprawy  Dla wygody
- Preferuję tę formę kontaktu

5. Podmiot, który reprezentujesz to:

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Osoba fizyczna  Przedsiębiorca

6. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Bardzo wysoko  Wysoko  Przeciętnie  Nisko

7. Czy poleciłbyś/poleciłabyś korzystanie z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych innej osobie?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Zdecydowanie Tak  Tak  Nie  Zdecydowanie Nie

8. Jak oceniasz dostępność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Bardzo wysoko  Wysoko  Przeciętnie  Nisko

9. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych usprawniają obsługę Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Zdecydowanie Tak  Tak  Nie  Zdecydowanie Nie

10. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych przyspieszają lub polepszają proces obsługi Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Tak  Nie

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**