

**Zarządzenie nr 200/2012**  
**Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik**  
**z dnia 30 marca 2012**

**w sprawie: wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku**

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

§ 1

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

§ 2

System monitorowania poziomu satysfakcji klientów umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

§ 3

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie systemu ustanawiam kierowników komórek organizacyjnych oraz osoby pracujące na samodzielnych stanowiskach pracy.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierzam Dyrektorowi Biura Burmistrza.

§ 5

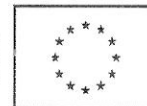
Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

  
**Burmistrz**  
*Jarosław Zatorski*



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 200/2012  
Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik  
z dnia 30 marca 2012r.

**SYSTEM MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW  
Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH I FUNKCJONOWANIA  
URZĘDU MIASTA I GMINY CHMIELNIK**

Opracowano w ramach projektu  
„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”



Gmina Chmielnik  
Plac Kościuszki 7, 26-020 Chmielnik  
Tel/Fax: 041 354 32 73  
[www.chmielnik.com](http://www.chmielnik.com)



„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 1. Informacje ogólne

Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku. Został opracowany w ramach projektu „Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy w Chmielniku” realizowanego przez Gminę Chmielnik w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Projekt, jako kompleksowa inwestycja w zasoby ludzkie przyczyni się do wzrostu jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd m.in. poprzez wdrożenie rozwiązań instytucjonalnych oraz objęcie wsparciem 50 pracowników jednostki.

W związku z jego realizacją w marcu i grudniu 2011r. zostały przeprowadzone dwa badania mające na celu określenie poziomu satysfakcji Klienta. Zabezpieczone w projekcie środki umożliwiły zlecenie całej usługi związanej z badaniem zewnętrznej firmie, która przy pomocy ankietatorów zbierała opinie wśród osób odwiedzających Urząd. W ramach projektu ( na jego zakończenie) zaplanowano jeszcze jedno badanie, które będzie obrazowało i podsumowywało wszystkie działania zmierzające do usprawnienia pracy urzędu.

Wnioski opracowane na każdym etapie wyżej wymienionych badań będą stanowiły podstawę do wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klienta z jakości usług.

## 2. Wprowadzenie do systemu.

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Miasta i Gminy Chmielnik z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych. Stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.





„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### 3. Problematyka

Konieczność wdrażania nowoczesnych metod zarządzania jakością usług publicznych w ramach administracji publicznej, w tym konieczność ich monitorowania sprawia, że jednostki z sektora publicznego coraz częściej sięgają po narzędzia ściśle związane z sektorem prywatnym. Wiąże się to z presją podwyższania efektywności, a także rosnącą świadomością o konieczności orientacji na klienta-obywatela w świadczeniu usług publicznych. Do praktyki zarządzania w sektorze publicznym wkroczyła koncepcja monitorowania usług publicznych za pomocą różnych technik i wskaźników, które mogą wspomóc lokalne władze w doskonaleniu poziomu świadczonych usług.

### 4. Przedmiot procedury.

System reguluje następującą kwestię:

- źródła pozyskiwania danych do badania satysfakcji,
- sposób analizy danych, w tym sporządzania raportów monitorujących,
- odpowiedzialność za zbieranie danych, analiza, raporty.

### 5. Metodologia badań.

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w dwóch formach:

- ankieta papierowa, znajdując się w Punkcie Obsługi Klienta Urzędu Miasta i Gminy Chmielnik/ poszczególnych komórkach organizacyjnych,
- ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link widnieje na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku.

Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klienta z jakości usług publicznych stanowi załącznik do niniejszego dokumentu.

Kwestionariusz ankiety zawiera podstawowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klienta z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego (liczba pytań i długość ankiety).





„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Monitorowanie poziomu zadowolenia Klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klienta.

Aby właściwie monitorować poziom satysfakcji z obsługi, przyjęto następujące wyznaczniki na podstawie, których skonstruowano następujące pytania ankiety:

- ocena pracy poszczególnych komórek organizacyjnych,
- ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw z którymi zgłasza się Klient,
- ogólne zadowolenia z obsługi.

W celu określenia satysfakcji klientów, należy zdiagnozować wymagania klientów co do pracy Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zostały zawarte pytania badające jego oczekiwania, które pozwolą na określenie najważniejszych stref wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

## 6. Sposób postępowania

### a) Ankieta internetowa

Ankieta internetowa zostanie zamieszczona w osobnej zakładce na portalu internetowym Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku. Będzie to druk aktywny, który po wypełnieniu zostanie przesłany na adres mailowy zarezerwowany na potrzeby badania.

### b) Ankieta papierowa

Ankieta papierowa zostanie umieszczona w punkcie informacyjnym Urzędu oraz poszczególnych jego komórkach organizacyjnych. W wyznaczonych miejscu stanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety.

Raz na kwartał dane pochodzące z kwestionariuszy zostaną wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów. Osobą odpowiedzialną za zebranie oraz analizę danych będzie pracownik wyznaczony do monitorowania poziomu satysfakcji klientów Urzędu.





„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

c) Analiza danych

Analiza danych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klienta, dokonywana będzie raz na rok i odpowiedzialny za nią będzie Zespół Pracowników.

Aby uzyskać istotne informacje merytoryczne konieczna będzie analiza szczegółowych wskaźników satysfakcji, której wyniki pozwolą na dokładną diagnozę sfery działania urzędu, które zdaniem respondentów będą wymagały poprawy.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech klientów takich jak płeć, wiek, częstotliwość załatwiania spraw w urzędzie.

## 7. Raporty monitorujące

Raport, który powstanie w wyniku przeprowadzonego badania będzie obejmował następujące elementy: wstęp, opis grupy badanej, ocena działania poszczególnych wydziałów, ocena pracowników Urzędu, ocena działania Urzędu, ocena Urzędu a oczekiwania klientów, ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych, podsumowanie/wnioski.

Za przygotowanie raportu będzie odpowiedzialny pracownik wyznaczony do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu oraz Zespół Pracowników Urzędu. Raport powinien w szczególności zwracać uwagę na porównywanie wskaźników z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach i na tej podstawie wyciągać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne są dalsze udoskonalenia. Rok 2012 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika satysfakcji będzie stanowić poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działania Urzędu.

Raport monitorujący będzie przygotowywany raz na rok i przekazywany do wiadomości Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik.





„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 200/2012  
Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik  
z dnia 30 marca 2012r.

### Ankieta do badania zadowolenia klienta

**1. Płeć:** ( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

kobieta                       mężczyzna

**2. Wiek**

18-25     26-35     36-45     46-55                       56-65

powyżej 66

**3. Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy Chmielnik:** ( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

pierwszy raz                                               raz w roku  
 kilka razy w miesiącu                                               raz na kilka lat  
 kilka razy w roku                                               w zależności od potrzeb

**4. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu Miasta i Gminy załatwiał Pani/Pan sprawę?** ( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

Wydział Organizacyjny  
 Wydział Finansowy  
 Wydział Rolnictwa i Gospodarki Gruntami  
 Wydział Inwestycji  
 Wydział Budownictwa i Ochrony Środowiska  
 Urząd Stanu Cywilnego  
 Straż Miejska  
 Samodzielne Stanowisko ds. Dowodów Osobistych i Ewidencji Ludności  
 Samodzielne Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej  
 Samodzielne Stanowisko ds. Zarządzania Kryzysowego i Bezpieczeństwa





„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro Burmistrza – Sekretariat, Biuro Obsługi Klienta

**5. Sprawa, z którą zwróciła/ł się Pani/Pan dotyczyła:**

( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole lub wypełnić)

- wydania decyzji lub innego dokumentu
- wydania zaświadczenia
- świadczenia rodzinnego
- zasięgnięcia informacji
- innej sprawy – proszę podać jakiej

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**6. Czy sprawa została załatwiona w terminie i trybie określonym przepisami? ( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)**

- tak       nie       sprawa w toku       nie dotyczy

**7. Na jakie trudności napotkała/ł Pani/Pan podczas załatwiania sprawy: ( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole lub wypełnić)**

- nie spotkałam/łem się z trudnościami
- zostałam/łem skierowany do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałam/łem żadnych informacji
- otrzymałam/łem błędne informacje
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- inne trudności – proszę podać jakie

.....

.....

.....

.....







„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**8. Jak ocenia Pani/Pan jakość otrzymanej usługi?**

( Proszę dokonać oceny od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najgorszą a 5 ocenę najlepszą)

- uprzejmość i życzliwość                    1       2       3       4       5
- sprawna i szybka obsługa                1       2       3       4       5
- kompetencja i fachowość                1       2       3       4       5
  
- wyczerpująca informacja                1       2       3       4       5
- terminowość załatwienia spraw        1       2       3       4       5
- inne uwagi – proszę podać jakie:

.....

.....

.....

.....

**9. Czy uważa Pan/Pani, że praca w Urzędzie w ostatnim czasie uległa:**

( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

- polepszeniu       pogorszeniu       bez zmian

**10. Czy wyposażenie budynku urzędu daje Panu/Pani komfort w załatwianiu swoich spraw?**

( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

- tak       nie       nie mam zdania

**11. Jak ocenia Pan/Pani informacje o gminie i urzędzie zamieszczone?**

( Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

a) na stronach internetowych i w BIP .....

- pozytywnie       negatywnie       nie mam zdania





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Wzmocnienie potencjału samorządu Miasta i Gminy Chmielnik”  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

b) ogłoszenia na tablicach ogłoszeń

pozytywnie

negatywnie

nie mam zdania

INNE UWAGI:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY***



Gmina Chmielnik  
Plac Kościuszki 7, 26-020 Chmielnik  
Tel/Fax: 041 354 32 73  
www.chmielnik.com