

ZARZĄDZENIE NR 140/2010

Wójta Gminy Kołaczkowo

z dnia 28 grudnia 2010 r.

w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Kołaczkowo.

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r., nr 142, poz. 1592 ze zm.), **zarządza się, co następuje:**

- § 1. Wprowadza się system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy w Kołaczkanie.
- § 2.1 System zostaje wprowadzony zgodnie z opracowanym w listopadzie 2010 r. dokumentem pn. „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy w Kołaczkanie”, regulującym jego funkcjonowanie.
2. W/w dokument reguluje następujące zagadnienia: źródła pozyskiwania danych do badania satysfakcji, sposób agregowania danych, ich analizy i tworzenia raportów monitorujących, odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę i raporty.
3. Dokument powyższy stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
- § 3. Wykonanie Zarządzenia powierza się:
W części dotyczącej realizacji projektu: „Nowoczesny powiat wrzesiński - kompetentny urzędnik samorządowy” podinspektorowi ds. zamówień publicznych i funduszy U.E.. Okres realizacji projektu: 01.09.2010 r. – 30.09.2011 r
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA
Wojciech Michalski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SYSTEM MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI

USŁUG PUBLICZNYCH W URZĘDZIE GMINY W KOŁACZKOWIE

Opracowany w ramach projektu pt.

„Nowoczesny powiat wrzesiński – kompetentny

urzędnik samorządowy”

Kołaczkowo, listopad 2010 rok



§ 1.

1. Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Kołaczkowo, opracowany w ramach projektu „Nowoczesny powiat wrzesiński – kompetentny urzędnik samorządowy” realizowanego przez Powiat Wrzesiński, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre zarządzanie Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.
2. Partnerami w Projekcie są: Gmina Kołaczkowo, Gmina Miłostaw, Gmina Nekla oraz Gminy Pyzdry. Systemy monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości obsługi zostają wprowadzone równolegle w każdym z urzędów.
3. Okres realizacji projektu: 01.09.2010 r. – 30.11.2011 r.

§ 2.

Celem wprowadzenia niniejszego systemu jest umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia klientów Urzędu Gminy Kołaczkowo z jakości usług publicznych oraz analiza zebranych danych, która stanowić będzie źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi klienta.

§ 3.

System reguluje następujące zagadnienia:

- źródła pozyskiwania danych do badania satysfakcji,
- sposób agregowania danych, ich analizy i tworzenia raportów monitorujących,
- odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę i raporty.

§ 4.

1. Głównym źródłem pozyskiwania danych będzie ankieta papierowa wykładana w sekretariacie Urzędu Gminy Kołaczkowo. Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych stanowi załącznik do niniejszej procedury.



2. Ankieta z pytaniami ma charakter anonimowy. Na druku ankiety znajdują się informacje o celu ankiety i sposobie jej oddania.
3. Wypełnione ankiety będą składane do skrzynki, wyłożonej w sekretariacie. Osobą odpowiedzialną za agregację danych będzie pracownik sekretariatu.
4. Pierwsza analiza zebranych danych przeprowadzona zostanie w maju 2011 r. Osiągnięty w tym okresie poziom wskaźnika satysfakcji, stanowiąc będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy. Następną analizę dokonana zostanie w grudniu 2011r, celem zestawienia wskaźników na potrzeby realizacji projektu: „Nowoczesny powiat wrzesiński – kompetentny urzędnik samorządowy” i sprawdzenia osiągnięcia założonych w projekcie rezultatów.
5. Poczynając od roku 2012 analiza zebranych danych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klientów, dokonywana będzie raz na rok.
6. Pod względem pozyskania istotnych informacji merytorycznych kluczową będzie analiza szczegółowych wskaźników satysfakcji, której wyniki pozwolą zdiagnozować sfery działania urzędu wymagające w percepcji klientów poprawy.
7. Ponadto wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status osoby jako klienta Urzędu.

§ 5.

1. Za przygotowanie raportu monitorującego odpowiedzialny będzie Wydział Organizacyjno – Prawny. Raport powinien w szczególności zwracać uwagę na porównanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach. Na tej podstawie wyciągnięte zostaną wnioski, w jakiej sferze działania urzędu przyniosły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalenie. Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działanie Urzędu.
2. Pierwszy raport monitorujący przygotowany zostanie w grudniu 2011 r., natomiast kolejne opracowywane będą raz w roku, w ostatnim kwartale, i przekazywane bezzwłocznie do wiadomości wójta Gminy Kołaczkowo.

Wójt
Wojciech Michczak

**ANKIETA - badanie satysfakcji klienta
w Urzędzie Gminy w Kołaczkwie**

Prosimy o udzielenie odpowiedzi na pytania poniższej ankiety i wyrażenie swoich opinii oraz oczekiwań dotyczących bieżących kontaktów z Urzędem Gminy w Kołaczkwie . Państwa spostrzeżenia, opinie i wnioski pozwolą na określenie stopnia w jakim Urząd spełnia Państwa oczekiwania w dziedzinie świadczonych usług i posłużą podniesieniu ich jakości stosownie do Państwa oczekiwań. Właściwą odpowiedź prosimy zaznaczyć „X”.

1. W jakim Wydziale załatwiał/a Pan/Pani sprawę?

- Rolnictwo i działalność gospodarcza
- Ochrona Środowiska
- Podatki
- Mienie gminne i promocja
- Zamówienia publiczne i fundusze U.E.
- Księgowość
- Ewidencja ludności
- Urząd Stanu Cywilnego
- Obsługa Rady Gminy

2. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi?

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

Uprzejmość i życzliwość pracowników	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Sprawną szybką obsługą	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Kompetencja i fachowość pracowników	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Wyczerpująca informacja	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Terminowość załatwienia sprawy	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3. Proszę wskazać jaki jest Państwa status jako klienta Urzędu Gminy Kołaczkwie?

- jestem klientem indywidualnym
- jestem przedstawicielem urzędu, administracji
- jestem przedstawicielem podmiotu gospodarczego
- jestem przedstawicielem organizacji pozarządowej

4. Proszę wskazać przedział wiekowy w którym się Pan/Pani znajduje:

- 18-24 lata
- 25-35 lat
- 36- 45 lat
- 46-55 lat
- 56- 65 lat
- powyżej 65 roku życia

5. Proszę wskazać płeć:

kobieta

mężczyzna

6. Jakie zmiany Pana/pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe we Wrześni?

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

WÓJTA
Wojciech 