

**Wójt Gminy Krupski Młyn**

**Zarządzenie nr 0050/86/2011  
Wójta Gminy Krupski Młyn  
z dnia 30 sierpnia 2011 roku**

**w sprawie:** wprowadzenia regulaminu badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn.

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządza, się co następuje:

**§ 1**

1. Realizując projekt pn. „POPRAWA EFEKTYWNOŚCI, JAKOŚCI I PRZEJRZYSTOŚCI JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO POWIATU TARNOGÓRSKIEGO” wprowadza się regulamin badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn.
2. Regulamin o którym mowa w ust. 1 określa m.in. zasady, terminy oraz sposób przeprowadzania badania stopnia satysfakcji klientów Urzędu i stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Krupski Młyn  
Jan Murowski

## REGULAMIN

### BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

#### 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

Niniejszy regulamin określa zasady, terminy oraz sposób przeprowadzania procesu mającego na celu zbadanie stopnia satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn

#### 2 SŁOWNIK

Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- **Urządzie** – rozumie się przez to Urząd Gminy Krupski Młyn;
- **Regulaminie** – rozumie się przez to niniejszy regulamin;
- **Kliencie** – rozumie się przez to podmiot, który zwraca się do Urzędu Gminy w Krupskim Młynie celem zaspokojenia potrzeb realizowanych przez Urząd;
- **Komórce organizacyjnej** – rozumie się przez to komórki organizacyjne Urzędu Gminy Krupski Młyn;
- **Zespole** – rozumie się przez to Zespół powoływany Zarządzeniem przez Wójta Gminy do przeprowadzenia procesu mającego na celu zbadanie stopnia satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn

#### 3 ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU

Regulamin obejmuje czynności od momentu rozpoczęcia przeprowadzenia badania satysfakcji klienta do momentu udostępnienia na stronie internetowej Urzędu Gminy zbiorczego raportu z badania, który wcześniej zostaje

przedstawiony Wójtowi Gminy.

#### **4 CEL PRZEPROWADZANIA BADANIA**

Głównym celem przeprowadzania badania jest bieżące uzyskiwanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników Urzędu, co pozwoli m.in. precyzyjnie określić słabe obszary działalności Urzędu, wprowadzić procedury doskonalące, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych, a w konsekwencji poprawić wizerunek Urzędu.

#### **5 FORMA PRZEPROWADZANIA BADANIA**

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzane jest poprzez zebranie danych w formie anonimowej ankiety. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

#### **6 PODMIOT PRZEPROWADZAJĄCY BADANIA**

Wójt Gminy każdorazowo, zarządzeniem, powołuje zespół przeprowadzający badanie satysfakcji klienta. Zespół składa się z min. 3 pracowników Urzędu, w tym w skład zespołu wchodzi Sekretarz Gminy, który kieruje jego pracą. Powołanie zespołu następuje w terminie, który pozwala zespołowi na dokonanie niżej wymienionych czynności:

- umieszczenie na stronie internetowej Urzędu, na tablicach ogłoszeń oraz w sposób zwyczajowo przyjęty na 14 dni przed terminem przeprowadzania badania ankietowego informacji o terminach, sposobie i celu przeprowadzenia badania ankietowego;
- przygotowanie odpowiedniego nakładu (min. 100 szt.) formularzy ankiety;
- rozmieszczenie i oznakowanie urn oraz wyłożenie formularzy ankiet;
- udostępnienie na stronie internetowej Urzędu możliwości wypełnienia i wysłania ankiety on-line;

- nadzorowanie zbierania danych w Urzędzie;
- dokonanie zbiorczego zestawienia danych;
- przeprowadzenie analizy zgromadzonych danych;
- sporządzenie raportu z przeprowadzonej analizy i opracowanie wniosków końcowych;
- przedstawienie raportu i wniosków końcowych Wójtowi Gminy;
- udostępnieniu raportu i wniosków końcowych na stronie internetowej Urzędu.

## **7 ZASADY PRZEPROWADZANIA BADANIA**

**7.1** W okresie przeprowadzania badania formularze ankiety dostępne są w formie papierowej w ogólnodostępnych miejscach budynku Urzędu, w poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz w formie elektronicznej na stronie Urzędu [www.krupskimlyn.eu](http://www.krupskimlyn.eu)

**7.2** W czasie wyłożenia, ankiety pobierane są przez klientów z miejsc ogólnodostępnych, wręczane każdemu obsługiwanemu klientowi przez pracowników Urzędu, bądź wypełniane elektronicznie na stronie internetowej Urzędu.

Przy wręczaniu ankiety przez pracownika Urzędu, klient proszony jest o wypełnienie ankiety z jednoczesną informacją, iż ankieta jest anonimowa i ma na celu usprawnienie pracy Urzędu. Pracownik każdorazowo informuje klienta o miejscach wystawienia urn przeznaczonych do zwrotu.

**7.3** Ankiety pobrane w formie papierowej wrzucane są do udostępnionych w Urzędzie wyraźnie oznaczonych urn. Urny znajdują się w miejscach ogólnie dostępnych: przy głównym ciągu komunikacyjnym oraz przy wyjściu głównym z budynku. Ankiety wypełnione poprzez stronę internetową zwracane są w formie elektronicznej.

**7.4** Pracownik Urzędu nie może wypełniać ankiety za klienta oraz nie może przyjmować wypełnionych ankiet.

## **8 TERMINY PRZEPROWADZANIA BADANIA**

Na stronie internetowej Urzędu Gminy, na tablicach ogłoszeń oraz w sposób zwyczajowo przyjęty na dwa tygodnie przed terminem przeprowadzania badania ankietowego umieszczona zostaje informacja o terminach, sposobie i celu przeprowadzenia badania ankietowego.

**8.1** Badanie satysfakcji klienta przeprowadzane jest dwa razy w roku. Rozpoczęcie badania następuje w terminach: 1 kwietnia, oraz 1 października. W sytuacji, gdy dzień ten jest dniem wolnym od pracy, badanie rozpoczyna się następnego dnia roboczego. Zakończenie procesu następuje w terminach: do 30 czerwca, oraz do 31 grudnia.

**8.2** Ankiety wykładane są, oraz udostępniane na stronie internetowej przez okres 2 miesięcy tj. do dnia 31 maja, oraz odpowiednio do dnia 30 listopada.

**8.3** Niezwłocznie po zaprzestaniu zbierania danych ankietowych od klientów Urzędu zespół:

1. dokonuje zbiorczego zestawienia danych;
2. analizuje zgromadzone dane;
3. sporządza raport z przeprowadzonej analizy i opracowuje wnioski końcowe;
4. przedstawia raport i wnioski końcowe Wójtowi Gminy;
5. udostępnia raport i wnioski końcowe na stronie internetowej Urzędu Gminy.

Czynności, o których mowa powyżej następują w terminach: do 30 czerwca, oraz do 31 grudnia.



## ANKIETA - badanie satysfakcji klienta

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań w stosunku do pracy naszego Urzędu. Państwa opinie służyć będą podniesieniu jakości świadczonych usług i pozwolą nam stale doskonalić jakość pracy.

WYDZIAŁ .....

### 1. Proszę wpisać rodzaj załatwianej sprawy

.....

### 2. Proszę podać czas:

Oczekiwania w kolejce ..... min. Obsługi przez pracownika Urzędu .....min.

### 3. Czy usługa została zrealizowana zgodnie z Pana/Pani oczekiwaniami?

TAK  NIE

W przypadku odpowiedzi **negatywnej** prosimy o wpisanie dlaczego:

.....  
.....

### 4. Czy Pan/Pani jest zadowolony(a) z kontaktu z naszym pracownikiem?

TAK  NIE

### 5. Czy Pan/Pani uzyskał(a) wyczerpujące informacje na temat załatwianej sprawy?

TAK  NIE

### 6. Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników?

WYSOKA  PRZECIĘTNA  NISKA

### 7. Proszę zaznaczyć jak ważne dla Pana/Pani są podane zagadnienia:

UPRZEJMOŚĆ I ŻYCZLIWOŚĆ	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
TERMIN ZAŁATWIENIASPRAWY	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
KOMPETENCJA I FACHOWOŚĆ	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna

### 8. Czy informacje zamieszczone na stronach internetowych Urzędu są:

BARDZO DOBRE  ZADOWALAJĄCE  NIEWYSTARCZAJĄCE  NIE KORZYSTAŁEM/AM

### 9. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić aby usprawnić pracę Urzędu?

.....  
.....

PŁEĆ: K  M

WIEK: 18 – 24  25 – 34  35 – 44  45 – 50  51 i więcej

WYKSZTAŁCENIE: PODSTAWOWE  ZASADNICZE ZAWODOWE   
ŚREDNIE  WYŻSZE

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Prosimy o pozostawienie jej w skrzynce klienta na stanowisku Biuro Obsługi Klienta/ informacji Urzędu.