

**ZARZĄDZENIE Nr 72.2013**  
**WÓJTA GMINY LUBASZ**  
z dnia 10 grudnia 2013 roku

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Lubasz systemu badania satysfakcji klientów zewnętrznych.**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym  
(Dz. U z 2013r. , poz. 594 ze zmianami )

**Zarządzam , co następuje:**

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Gminy Lubasz system badania satysfakcji klientów zewnętrznych.

§ 2. W celu wprowadzeniu systemu, o którym mowa w § 1 ustala się :

- 1) procedurę badania satysfakcji klientów zewnętrznych w urzędzie stanowiącą załącznik Nr 1 do zarządzenia,
- 2) wzór kwestionariusza badania satysfakcji klientów, stanowiący załącznik Nr 2 do zarządzenia.

§ 3. Powołuje się koordynatora ds. badania satysfakcji klientów zwanego dalej „koordynatorem” odpowiedzialnego za prowadzenie badań satysfakcji klientów Urzędu., w osobie Grażyny Graj Sekretarza Gminy Lubasz

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

W O J T

*Zbigniew Jahnus*  
( mgr Zbigniew Jahnus )

*Załącznik Nr 1  
do zarządzenia Nr 72.2013  
z dnia 10 grudnia 2013r.*

**PROCEDURA  
BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH W URZĘDZIE GMINY  
LUBASZ**

§ 1. Przedmiotem procedury jest sposób prowadzenia badań satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu.

§ 2. Procedurę stosuje się w Urzędzie Gminy Lubasz w celu doskonalenia jednostki oraz zapewnienia klientom Urzędu świadczenia usług wysokiej jakości, zgodnych z ich oczekiwaniami.

§ 3. Ilekroć w procedurze jest mowa o:

1. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Lubasz
2. Kliencie Urzędu – należy przez to rozumieć: osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie Gminy Lubasz i w związku z tym będące klientami urzędu oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami gminy ani nie mające swojej siedziby na w/w terenie a będące klientami urzędu z uwagi na zaistniałą sytuację prawną bądź faktyczną,
3. Badaniu – należy przez to rozumieć proces zmierzający do poznania opinii klienta w stosunku do usług świadczonych przez Urząd Gminy Lubasz,
4. Satysfakcja/zadowolenie – odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione.

§ 4. Za realizację wszystkich działań związanych z prowadzeniem badań satysfakcji klientów zewnętrznych odpowiedzialny jest wyznaczony koordynator. Wójt może zlecić przeprowadzenie badań satysfakcji podmiotowi wyspecjalizowanemu w prowadzeniu takich badań.

§ 5. Badania satysfakcji klientów zewnętrznych urzędu prowadzone są systematycznie raz w roku przez okres nie krótszy niż 3 tygodnie.

§ 6. 1. Badania prowadzone są równocześnie dwiema metodami:

- CAWI – Computer Assisted Web Interview – badanie ankietowe wspomagane komputerowo,
- PAPI – Paper and Pencil Interview – tradycyjne badanie ankietowe.

2. Prowadzenie badania metodą CAWI.

- Koordynator opracowuje kwestionariusz ankietowy lub wykorzystuje kwestionariusz stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
- Na podstawie opracowanego kwestionariusza koordynator przygotowuje ankietę internetową, wykorzystując przeznaczone do tego oprogramowanie.
- Link do ankiety internetowej należy zamieścić co najmniej na stronie WWW urzędu oraz stronie BIP. Link do ankiety powiązany może zostać z bannerem internetowym.

3. Prowadzenie badania metodą PAPI.

- Koordynator opracowuje kwestionariusz ankietowy lub wykorzystuje kwestionariusz stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
- Koordynator odpowiedzialny jest za zapewnienie wystarczającej liczby kwestionariuszy oraz utworzenie co najmniej jednej skrzynki/urny przeznaczonej do zbierania wypełnionych ankiet. Skrzynka/urna powinna być opisana oraz znajdować się w miejscu widocznym dla klientów.
- Opracowane kwestionariusze należy rozdysponować między pracowników urzędu obsługujących klientów oraz wyłożyć na stolikach/ blatach w urzędzie.
- Pracownicy mający kontakt z klientami powinni zachęcać do wzięcia udziału w badaniu oraz wręczać klientom ankiety, instruując przy tym gdzie wypełnioną ankietę należy wrzucić oraz informując w jakim celu prowadzone jest badanie.

4. Badania mogą być prowadzone z wykorzystaniem dodatkowych metod badawczych, jak również stosując inne metody dystrybucji kwestionariuszy ankietowych.

§ 7. 1. Wyniki przeprowadzonych badań należy opracować i przedstawić w formie raportu w terminie nie dłuższym niż 2 tygodnie od zakończenia badania.

2. Raport musi zawierać co najmniej:

- Wprowadzenie,
  - Opis przeprowadzonych działań,
  - Wyniki badań,
  - Wnioski i rekomendacje
3. Raport z badań satysfakcji klientów zewnętrznych urzędu podaje się do wiadomości publicznej na stronie WWW oraz stronie BIP urzędu.

§ 8. 1. Władze Gminy zapewniają niezbędne do przeprowadzenia badań warunki organizacyjno-techniczne.

2. Koszty związane z przeprowadzeniem badań satysfakcji pokrywane są z budżetu Gminy Lubasz

W O J T

*Zbigniew Jahns*  
(mgr Zbigniew Jahns)

Załącznik Nr 2

do zarządzenia Nr 72.2013

z dnia 10 grudnia 2013r.

## BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

*Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat jakości pracy Urzędu. Wszelkie wnioski, uwagi i spostrzeżenia zostaną przeanalizowane i posłużą do dalszego doskonalenia usług świadczonych przez Urząd. Zapewniamy całkowitą poufność i anonimowość badania – odpowiedzi będą prezentowane jedynie w zbiorczych zestawieniach bez możliwości identyfikacji konkretnego respondenta.*

**1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez Urząd? (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)**

- Kilka razy w miesiącu
- Raz w miesiącu
- Kilka razy w roku
- Raz w roku
- Rzadziej niż raz w roku
- Korzystam z usług pierwszy raz

**2. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)**

- Nie spotkałem/am się z żadnymi trudnościami
- Zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
- Otrzymałem/am błędne informacje
- Poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- Nie zastałem/am pracownika
- Inne

**3. W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy? (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)**

- Strona internetowa

- BIP – Biuletyn Informacji Publicznej
- Informacje uzyskane telefonicznie
- Informacje uzyskane osobiście
- Tablice ogłoszeń
- Inne

**4. Czy godziny pracy urzędu są dostosowane do Pana/Pani potrzeb?**

- Godziny pracy Urzędu są adekwatne do moich potrzeb
- Godziny pracy Urzędu powinny być wydłużone w dodatkowym dniu (proszę o podanie pożądaných godzin w dodatkowym dniu:.....)

**5. Proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5 w jakim stopniu ważne są dla Pana/ Pani wymienione poniżej aspekty oraz w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z tychże aspektów.**

**(1 oznacza najmniejszą ważność/satysfakcję, 5 oznacza największą ważność/satysfakcję)**

Nr.	Aspekt	Jak ważny jest dany aspekt?	Satysfakcja (zadowolenie) z danego aspektu
5.1	Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.2	Nastawienie pracownika do klienta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.3	Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.4	Wygląd pracownika	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.5	Terminowość załatwienia sprawy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.6	Czas oczekiwania na obsługę	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.7	Czas i sprawność obsługi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.8	Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.9	Zaoferowanie pomocy przy wypełnieniu formularzy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

5.10	Warunki lokalowe obsługi klienta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.11	Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.12	Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.13	Biuro Obsługi Klienta/ Sekretariat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.14	Udogodnienia dla klientów	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.15	Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

6. Jakie ma Pan/Pani oczekiwania/uwagi dotyczące Urzędu i sposobu obsługi Klienta w Urzędzie?

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety*

W O J E  
*Zbigniew Jahn*  
 (mgr Zbigniew Jahn)