

PROCEDURA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI I KLIENTA URZĘDU GMINY TRZEBIELINO

1. Przedmiot

Przedmiotem procedury jest badanie poziomu satysfakcji klientów Urzędu Gminy Trzebielino w ramach wdrożonego w Urzędzie Gminy w Trzebielinie Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej

2. Zastosowanie

- 1) Procedurę stosuje się w Urzędzie Gminy w Trzebielinie raz do roku, w celu zapewnienia Klientom odwiedzającym Urząd realizację usług na najwyższym poziomie jakości, zgodnych z ich oczekiwaniami.
- 2) W oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło danych o zadowoleniu klienta.

3. Definicje

Urząd – Urząd Gminy w Trzebielinie

Klient - osoby fizyczne i osoby prawne załatwiające sprawy w Urzędzie Gminy w Trzebielinie

Badanie - proces zmierzający do poznania preferencji Klienta w stosunku do usług świadczonych przez Urząd.

Satysfakcja/zadowolenie - odczucie klienta w jakim stopniu jego potrzeby zostały spełnione.

4. Odpowiedzialność

Za aktualizację i realizację niniejszej procedury badań w zakresie przygotowania formularzy ankiet, dystrybucję ankiet, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet, sporządzenie sprawozdań zbiorczych i archiwizację dokumentacji odpowiedzialny jest zespół roboczy do badania satysfakcji klienta powołany przez Wójta Gminy Trzebielino.

5. Tryb postępowania

- 1) Proces badania satysfakcji klientów Urzędu przeprowadzany jest w okresach cyklicznych - rocznych. Celem ankiet jest dostosowanie funkcjonowania Urzędu do oczekiwań odwiedzających go klientów oraz zapewnienie usług świadczonych na najwyższym poziomie jakości.
- 2) Zadaniem zespołu powołanego do przeprowadzenia procedury jest opracowanie ankiet badających oczekiwania i satysfakcję Klientów. Treść ankiet po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub w części. Pierwsza ankieta, zastosowana w Urzędzie w celu zbadania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez

Urząd stanowi załącznik do Procedury badania poziomu satysfakcji i oczekiwań klientów Urzędu.

3) Informacja o prowadzonym badaniu podawana jest do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej Urzędu oraz tablicy ogłoszeń Urzędu na 7 dni przed rozpoczęciem badania.

4) Przygotowane ankiety dostarczane są na stanowiska pracy na okres jednego miesiąca.

5) Oznaczone skrzynki do oddania wypełnionych ankiet umieszczane są w wyznaczonych przez Zespół miejscach. Pracownicy, którym dostarczono ankiety proszą Klientów Urzędu o ich wypełnienie i wrzucanie do skrzynek.

6) Po zakończeniu procesu badania satysfakcji i oczekiwań Klientów powołany zespół dokonuje zbiorczego opracowania wyników ankiet w formie raportu w terminie do jednego miesiąca od zakończenia zbierania ankiet. Wnioski zawarte w raporcie zostaną wykorzystane przez pełnomocnika w przeglądzie zarządzania do podjęcia działań naprawczych.

7) Końcowy raport zostaje przekazany Wójtowi Gminy celem przedstawienia pracownikom urzędu.

8) Wyniki i analiza ankiet w celu przekazania jej do publicznej wiadomości umieszczona zostanie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.