

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr 101/2013
Wójta Gminy Miasteczko Krajeńskie
z dnia 12 grudnia 2013 r.

PROCEDURA

BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH W URZĘDZIE GMINY MIASTECZKO KRAJEŃSKIE

§ 1.

Przedmiotem procedury jest sposób prowadzenia badań satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu.

§ 2.

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

§ 3.

Ileokroć w procedurze jest mowa o:

1. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Miasteczko Krajeńskie,
2. Kliencie Urzędu – należy przez to rozumieć: osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie gminy Miasteczko Krajeńskie i w związku z tym będące klientami urzędu oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami gminy Miasteczko Krajeńskie 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 Miasteczko Krajeńskie,
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/Burmistrz 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 Miasteczko Krajeńskie.


WÓJT
mgr inż. Tadeusz Dąbrowski