

REGULAMIN

BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy regulamin określa zasady, termin oraz sposób przeprowadzenia procesu mającego na celu zbadanie stopnia satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Słupcy.

2. Słownik

Ileokroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- a) Urzędzie - rozumie się przez to Urząd Gminy w Słupcy
- b) Regulaminie - rozumie się przez to niniejszy regulamin
- c) Kliencie - rozumie się przez to podmiot, który zwraca się do urzędu celem zaspokojenia potrzeb realizowanych przez urząd,
- d) Komórce organizacyjnej - rozumie się przez to komórki organizacyjne urzędu,
- e) Zespole - rozumie się przez to Zespół powołany Zarządzeniem Wójta do przeprowadzenia procesu mającego na celu zbadanie stopnia satysfakcji klientów urzędu

3. Zakres stosowania Regulaminu

Regulamin obejmuje czynności od momentu rozpoczęcia przeprowadzenia badania satysfakcji klienta do momentu sporządzenia raportu z badania, który zostaje przedstawiony Wójtowi.

4. Cel przeprowadzenia badania

Głównym celem przeprowadzania badania jest uzyskanie 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 zbieranie danych w formie anonimowej ankiety. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

6. Podmiot przeprowadzający badania

1. Wójt powołuje zespół przeprowadzający badanie satysfakcji klienta. Zespół składa się z minimum 3 pracowników urzędu, w tym w skład zespołu wchodzi Sekretarz, który kieruje jego pracą.

2. Powołanie zespołu następuje w terminie, który pozwala zespołowi na dokonanie niżej wymienionych czynności:

- 1) Przygotowanie odpowiedniego nakładu formularzy ankiety (minimum 100 sztuk)
- 2) Rozmieszczenie i oznakowanie urny oraz wyłożenie formularzy ankiet
- 3) Nadzorowanie zbierania danych w Urzędzie
- 4) Dokonanie zbiorczego zestawienia danych
- 5) Przeprowadzenie analizy zgromadzonych danych
- 6) Sporządzenie raportu z przeprowadzonej analizy i opracowanie wniosków końcowych
- 7) Przedstawienie raportu i wniosków końcowych
- 8) Udostępnieniu raportu i wniosków na stronie internetowej urzędu

7. Zasady przeprowadzania badania

1) W okresie przeprowadzania badania formularze ankiety dostępne są w formie papierowej w ogólnodostępnych miejscach budynku urzędu, w poszczególnych komórkach organizacyjnych.

2) W czasie wyłożenia ankiety pobierane są przez klientów w miejscu ogólniedostępnym oraz wręczane każdemu obsługiwanemu klientowi przez pracowników urzędu. Przy wręczaniu ankiety przez pracownika, 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 miejscu wystawienia urny przeznaczonej do zwrotu.

3) Ankiety pobrane w formie papierowej wrzucane są do udostępnionej w urzędzie wyraźnie oznaczonej urny. Urna znajduje się w miejscu ogólnie dostępnym: przy głównym ciągu komunikacyjnym – w sekretariacie.

8. Termin przeprowadzenia badania

1) Rozpoczęcie badania następuje w terminie uzgodnionym z Wójtem Gminy. Ankiety wykładane są na okres min. 2 tygodni, a maks. 1 miesiąca.

2) Niezwłocznie po zaprzestaniu zbierania danych ankietowych od klientów urzędu zespół:

- a) dokonuje zbiorczego zestawienia danych
- b) analizuje zgromadzone dane
- c) sporządza raport z przeprowadzonej analizy i opracowuje wnioski końcowe
- d) przedstawia raport i wnioski końcowe Wójtowi
- e) udostępnia raport i wnioski końcowe na stronie internetowej urzędu.