

ZARZĄDZENIE Nr 368/2018
Burmistrza Gminy i Miasta Miechów
z dnia 19 listopada 2018 r.

w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w Urzędzie Gminy i Miasta Miechów.

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 ust. 1 i ust. 3, ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2018.994 t.j.), w związku z art. 68 Ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 z późn. zm.). zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „**E-urzędy w województwie małopolskim**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://miechow.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://miechow.satysfakcjaklienta.online/admin> z możliwością: *Wprowadź ankietę (papierową)*, *Pobierz ankietę do wydrukowania (pdf)* oraz *Generuj raport (z wyników pomiaru)*.

§ 3

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu umożliwia badanie oceny satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Urząd za pomocą ankiety elektronicznej (dostępnej ze strony internetowej Urzędu) poprzez kliknięcie zakładki **Oceń Urząd** zamieszczonej na stronie głównej Urzędu oraz opcjonalnie ankiet papierowych (wykładanych na Dzienniku Podawczym Urzędu), które zostają wprowadzone do systemu informatycznego przez administratora.

§ 4

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu pozwala na generowanie okresowych raportów z wyników pomiaru po zalogowaniu do systemu przez uprawnionego pracownika Urzędu. Generowanie raportów powinno odbywać się nie rzadziej niż raz do roku, a wyniki raportu mogą stanowić podstawę do podejmowania w Urzędzie działań naprawczych lub doskonalących w zakresie obsługi Klienta.

§ 5

W zależności od zasygnalizowanych potrzeb w Urzędzie dopuszcza się edycję danych urzędu i/lub edycję ankiety przez administratora systemu po zalogowaniu się pod adresem <http://miechow.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6

Ankieta Badanie Satysfakcji Klienta stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 7

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Gminy oraz Informatyka Urzędu.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.



Burmistrz
mgr Dariusz Marczewski



Badanie Satysfakcji Klienta

Szanowni Państwo

Prosimy o ocenę naszej Urzędu. Zebrane wyniki pomiaru satysfakcji Klientów pomogą podnieść jakość świadczonych usług

Zaznacz odpowiednio

Wybierz tylko jedno wybrane pole

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich | ☐ Wydział Inwestycji i Ochrony Środowiska | ☐ Wydział Geodezji i Mienia Komunalnego |
| ☐ Straż Miejska | ☐ Wydział Finansowy | ☐ Urząd Stanu Cywilnego |
| ☐ Referat Spraw Społecznych, Kultury, Sportu i Współpracy z organizacjami pozarządowymi | ☐ Referat Funduszy i Monitorowania Strategii Rozwoju | ☐ Referat Budownictwa i Planowania Przestszennego |
| ☐ Stanowisko ds. Kadr i Płac | ☐ Referat Dróg, Transportu i Zamówień Publicznych | ☐ Referat Podatków |
| | ☐ Stanowisko ds. BHP | ☐ Stanowisko ds. Obronnych, Obrony Cywilnej i Zarządzania Kryzysowego |
| | | ☐ Radca Prawny |

Oceniane obszary

	Źle 1	Słabo 2	Przeciętnie 3	Dobrze 4	Bardzo dobrze 5
Wizerunek Urzędu					
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Czystość pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Stan wizualny pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Wizerunek Urzędników	☐	☐	☐	☐	☐
Czystość pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Indywidualne podejście do Klienta					
Czytelność formularzy	☐	☐	☐	☐	☐
Zaangażowanie wobec Klienta	☐	☐	☐	☐	☐
Rzeczowa komunikacja z Urzędnikiem	☐	☐	☐	☐	☐
Indywidualne podejście do Klienta	☐	☐	☐	☐	☐
Godziny przyjęć Klienta	☐	☐	☐	☐	☐
Kompetencje urzędników					
Poziom wiedzy i umiejętności Urzędników	☐	☐	☐	☐	☐
Staranność wykonywanych obowiązków	☐	☐	☐	☐	☐
Zrozumiały sposób komunikacji	☐	☐	☐	☐	☐
Kultura osobista	☐	☐	☐	☐	☐
Pomoc w załatwieniu sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
Terminowość obsługi sprawy					
Czas oczekiwania na obsługę przy określonym stanowisku	☐	☐	☐	☐	☐
Informowanie o terminie załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
Terminowość realizacji usług	☐	☐	☐	☐	☐





Urząd Gminy i Miasta w Miechowie

Realizacja i zamknięcie obsługiwanej sprawy
Dotrzymanie terminu załatwienia sprawy

☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Rzetelność obsługi

Przejrzystość załatwienia sprawy
Staranność Urzędnika w obsłudze sprawy
Bezstronność Urzędnika
Dotrzymanie złożonych przez Urzędnika
zobowiązań
Zgodność z przepisami załatwienia sprawy

☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Co Pani/Pana zdaniem można poprawić, aby podnieść jakość usług świadczonych w Urzędzie. Co Pani/Pan zmieniłaby/zmieniłby w aktualnej obsłudze klienta

Metryka klienta

Płeć

- ☐ kobieta
☐ mężczyzna

Wiek

- ☐ poniżej 25 lat
☐ od 26 do 36 lat
☐ od 37 do 50 lat
☐ powyżej 50 lat

Wykształcenie

- ☐ podstawowe
☐ gimnazjalne
☐ średnie
☐ ponadgimnazjalne
☐ pomaturalne
☐ wyższe

Status zawodowy

- ☐ uczeń / student
☐ pracujący
☐ niepracujący
☐ emeryt / rencista
☐ przedsiębiorca

Data wypełnienia

Data:

BURMISTRZ

mgr Dariusz Marczewski

