

ZARZĄDZENIE NR VII/225/2017
BURMISTRZA MIASTA ORZESZE

z dnia 13 października 2017 r.

**w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta zewnętrznego
w Urzędzie Miejskim Orzesze.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 poz. 1875 t.j.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. W związku z realizacją projektu „J-ednolita S-trategia T-erytorialna = spójny obszar funkcjonalny powiatu mikołowskiego poprzez wzmocnienie mechanizmów efektywnej współpracy”, wprowadzam procedury badania oceniającego stopień satysfakcji klienta zewnętrznego do stosowania w Urzędzie Miejskim Orzesze.

§ 2. Odpowiedzialnym za aktualizację, rozpowszechnianie procedur oraz aktualizację ankiet jest, Jolanta Szubert, która staje się Koordynatorem Badania.

§ 3. Pracami związanymi ze sprawnym przeprowadzeniem badania oraz analizą i interpelacją danych zajmuje się Zespół Roboczy, w skład którego wraz z Koordynatorem Badania wchodzi:

- 1) Aleksandra Pytel- Specjalista Biura Organizacyjnego.
- 2) Joanna Maroszek - Specjalista Biura Organizacyjnego,
- 3) Karina Tomczyk- Audytor wewnętrzny,
- 4) Mariusz Porwolik - Kierownik Referatu Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji,
- 5) Sylwia Chrapek - Inspektor ds. kontroli zarządczej.

§ 4. Powstałe raporty z badania stanowią przedmiot analizy i materiał wyjściowy do wskazania i podjęcia działań usprawniających w ramach prowadzonej w Urzędzie Miejskim kontroli zarządczej.

§ 5. Załączniki do zarządzenia stanowi procedura stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta zewnętrznego.

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§ 8. Traci moc zarządzenie Nr VII/210/2015 Burmistrza Miasta Orzesze z dnia 4 listopada 2015 r. w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego w Urzędzie Miasta w Orzeszu.

Burmistrz Miasta

inż. Mirosław Błaski

Załącznik do zarządzenia nr VII/225/2017 z dnia 13.10.2017r. w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta zewnętrznego w Urzędzie Miejskim Orzesze.

Procedury stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta zewnętrznego

Spis treści

1. Przedmiot procedury	1
2. Zakres stosowania procedury	1
3. Cel badania	1
4. Organizacja procesu badawczego	1
4.1 Wymiar czasowy badania	1
4.2. Próba	2
4.3. Technika zbierania danych.....	2
4.4. Wprowadzenie danych do systemu	2
4.5. Opracowanie danych	3
4.6. Raport z badania	3
5. Odpowiedzialność.	3
6. Harmonogram procesu badawczego	4
7. Ankieta badania satysfakcji klienta	5
8. Dokumenty związane	5

1. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest badanie satysfakcji klienta zewnętrznego Urzędu Miejskiego Orzesze.

2. Zakres stosowania procedury

Zakres stosowania procedury obejmuje całość procesu badawczego, łącznie z opracowaniem wyników.

3. Cel badania

Celem badania jest poznanie stopnia satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu. Ma to umożliwić stałe podwyższanie standardów świadczonych usług oraz dopasowywanie pracy Urzędu do potrzeb i perfekcji klientów.

4. Organizacja procesu badawczego

4.1 Wymiar czasowy badania

Badanie oceniające stopień satysfakcji klienta zewnętrznego ma charakter cykliczny i jest przeprowadzane corocznie w terminie od 16.10- 11.12 danego roku.

Czas trwania procesu badawczego to osiem tygodni, z czego dane zbierane są przez cztery tygodnie.

4.2 Próba

Klientem zewnętrznym jest każda osoba lub organizacja korzystająca usług urzędu. Badanie ma charakter otwarty, co oznacza, że mogą wziąć w nim udział wszyscy chętni. Zakłada się realizację działań informacyjnych oraz promocyjnych mających na celu rekrutację Respondentów. Podczas realizacji badania prowadzony jest tygodniowy monitoring liczby ankiety papierowych (opróżnianie urn, przeliczanie wypełnionych kwestionariuszy i składowanie ich w wyznaczonym miejscu) oraz elektronicznych (raport ze strony internetowej). W zależności od dyspozycyjności członków Zespołu Roboczego możliwe jest bieżące wprowadzanie ankiet papierowych do arkusza kalkulacyjnego.

4.3 Technika zbierania danych

W celu dotarcia do jak największej liczby potencjalnych Respondentów zakłada się triangulację technik zbierania danych, a więc równoczesną realizację badania za pomocą papierowych ankiet do samodzielnego wypełniania oraz ankiety internetowej.

Kwestionariusze papierowe dostępne będą w każdym biurze i zostaną zbierane do wystawionych na terenie urzędu urn, natomiast kwestionariusz elektroniczny będzie opublikowany na stronie internetowej urzędu. Przy obu technikach zastosowany zostanie ten sam kwestionariusz, co umożliwi łączną analizę danych.

4.4 Wprowadzenie danych do systemu

Po zakończeniu zbierania danych wszystkie ankiety zostaną wprowadzone do arkusza. Dane zostaną wprowadzone przez Zespół Roboczy do narzędzia do agregacji i analizy opracowanego przez zespół ResPublic. W przypadku korzystania z ankiety internetowej możliwe będzie utworzenie pliku z wynikami za pomocą tego narzędzia.

Instrukcja wprowadzania danych z ankiet papierowych:

- poszczególne odpowiedzi w arkuszu wyników mają postać liczbową. Oceną Respondentów odpowiadają liczby, co umożliwi zliczanie liczby odpowiedzi oraz obliczanie wartości wskaźników.

Wartości odpowiedzi przedstawia poniższe wypunktowanie

- „0” - 0
- „1” - 1
- „2” - 2
- „3” - 3
- „4” - 4
- „997” - nie korzystam
- Jeżeli ankietowany zaznaczył „inne”, treść odpowiedzi wpisać do kolejnej kolumny

- „999” - brak danych – nie zaznaczono żadnej odpowiedzi
- „998” - brak danych- nie zaznaczono żadnej odpowiedzi
- 'tekst wprowadzony przez Respondenta’ - w przypadku pytań otwartych przepisujemy tekst wprowadzony przez Respondenta.

4.5 Opracowanie danych

Proces opracowania danych z badania będzie wyglądał następująco:

- Przygotowanie
- Badania
- Agregacja i analiza danych
- Wprowadzenie danych z ankiet papierowych do narzędzia do agregacji i analizy danych opracowanego przez Zespół ResPublic.
- Połączenie tych wyników z wynikami uzyskanymi za pomocą ankiety internetowej
- Przekazanie wyników pracy narzędzia do agregacji i analizy danych
- Odczytanie i interpretacja danych
- Ewentualne porównanie z wynikami z ubiegłych lat
- Publikacja wyników badań

4.6. Raport z badania

Na podstawie przeprowadzonych analiz corocznie opracowywany zostanie raport z badania

Struktura raportu:

- I. Próba (liczebność oraz analiza danych metryczkowych)
- II. Analiza odpowiedzi na pytania badawcze (opis i interpretacja tabel)
- III. Porównanie do wyników wcześniejszych edycji badania (opis i interpretacja tabel)
- IV. Wnioski wraz z rekomendacjami zmian w pracy urzędu 9 wraz z wyznaczeniem odpowiedzialnych za wprowadzenie oraz terminami)

Gotowy dokument rozsyłany jest drogą elektroniczną do wszystkich pracowników Urzędu, a także powinien być publikowany na stronie internetowej Urzędu.

5 Odpowiedzialność

Osobą odpowiedzialną za przeprowadzenie badania jest Koordynator Badania. Całość procesu zostanie realizowana przez Zespół Roboczy liczący 6 osób wraz z koordynatorem.

6. Harmonogram procesu badawczego

	Tygodnie realizacji badania							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	Przygotowanie badania							
Wyznaczenie Koordynatora/ki Badania oraz Zespołu Roboczego	┌							
Powielenie kwestionariuszy papierowych	┌							
Wprowadzenie kwestionariusza elektronicznego na stronę internetową	┌							
Przygotowanie planu promocji badania	┌							
Zbieranie danych								
Wypełnianie ankiet papierowych		┌	┌	┌	┌			
Wypełnianie ankiet elektronicznych		┌	┌	┌	┌			
Działania promocyjne		┌	┌	┌	┌			
Opracowanie wyników								
Wprowadzenie ankiet do arkusza						┌		
Wygenerowanie wyników w formie tabelarycznej						┌		
Opracowanie raportu z badania							┌	
Prezentacja raportu z badania								┌

7. Ankieta badania satysfakcji klienta

1. Jak ocenia Pani/Pan swoją ogólną satysfakcję z usług Urzędu? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

0	1	2	3	4

2. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne aspekty świadczenia usług przez Urząd? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4
Zewnętrzne otoczenie budynku Urzędu – estetyka, miejsca parkingowe, stojaki na rowery					
Wnętrze budynku Urzędu – estetyka, funkcjonalność, oznakowanie					
Możliwość dotarcia do potrzebnych informacji o pracy Urzędu					
Godziny pracy Urzędu					

3. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne aspekty obsługi przez pracowników Urzędu? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4
Wiedza i fachowość					
Kultura osobista					
Sprawność rozpatrywania spraw					
Umiejętność przekazywania informacji					

4. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne formy kontaktu z Urzędem? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4	Nie korzystam
Kontakt bezpośredni						
Komunikacja telefoniczna z Urzędem						
Komunikacja elektroniczna (mail, SEKAP, e-PUAP)						
Strona BIP Urzędu						
Strona WWW Urzędu						

5. Miejsce na Pani/Pana uwagi odnośnie pracy Urzędu i propozycje usprawnień:

Płeć		Wiek	
Kobieta Mężczyzna		Poniżej 24 lat 25-44 lata 45-64 lata Powyżej 65 lat	
Wykształcenie		Status zawodowy	
Gimnazjalne Zawodowe Średnie Wyższe Inne (jakie:)		Uczennica/uczeń, studentka/student Pracująca/pracujący Bezrobotna/bezrobotny Emerytka/emeryt, rencistka/rencista Inne (jakie:)	