

**Procedura badania satysfakcji i oczekiwań
Klientów wewnętrznych i zewnętrznych
Urzędu Gminy Miłkowice**

obowiązuje od dnia 21 kwietnia 2010 r.

**Procedura opracowana w ramach projektu
' Usprawnienie Funkcjonowania Administracji Lokalnej'
współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu
Społecznego**

1. Przedmiot

Przedmiotem procedury jest badanie satysfakcji i oczekiwań Klientów wewnętrznych i zewnętrznych związanych z funkcjonowaniem Urzędu Gminy Miłkowice.

2. Zastosowanie

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu w Urzędzie Gminy Miłkowice w celu zapewnienia Klientom odwiedzającym Urząd realizację usług na najwyższym poziomie jakości, zgodnych z ich oczekiwaniami, a pracownikom będącymi klientami wewnętrznymi możliwość wypowiedzenia się na temat warunków i stosunków panujących w miejscu pracy.

3. Definicje

Urząd - Urząd Gminy Miłkowice

Klient - osoby fizyczne, osoby prawne i inne pozostałe jednostki organizacyjne zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie Gminy Miłkowice i w związku z tym będące klientami urzędu oraz inne podmioty nie będące mieszkańcami Gminy Miłkowice ani nie mające swojej siedziby na terenie gminy a będące klientami urzędu z uwagi na zaistniałą sytuację prawną bądź faktyczną.

Klient wewnętrzny - pracownik urzędu Gminy Miłkowice

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

Satysfakcja/zadowolenie - odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione

4. Odpowiedzialność

Za aktualizację i realizację niniejszej procedury badań w zakresie przygotowania formularzy ankiet, rozpowszechnienia procedury użytkownikom za potwierdzeniem w rozdzielniku, dystrybucję ankiet, badania, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet, sporządzenie sprawozdań zbiorczych i archiwizację dokumentacji odpowiedzialny jest zespół roboczy powołany przez Wójta Gminy.

Sekretarz Gminy odpowiedzialny jest za nadzór nad realizacją procedury, w tym w szczególności opracowania treści ankiet i sporządzenie raportu końcowego.

5. Dokumenty związane

Zarządzenie Nr 20/2010 Wójta Gminy Miłkowice z dnia 21 kwietnia 2010 r.

6. Tryb postępowania

Proces badania oczekiwań i satysfakcji Klientów wewnętrznych i zewnętrznych Urzędu Gminy przeprowadzany jest w okresach cyklicznych - półrocznych. Celem ankiet jest dostosowanie funkcjonowania urzędu do oczekiwań odwiedzających go Klientów i pracowników oraz zapewnienie usług świadczonych na najwyższym poziomie jakości.

Zadaniem zespołu powołanego do przeprowadzenia procedury jest opracowanie ankiet badających oczekiwanie i satysfakcję Klientów. Treść ankiet po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub w części. Przykładową ankietę dla klienta wewnętrznego stanowi - załącznik nr 2, a dla klienta wewnętrznego - załącznik nr 3 do Zarządzenia nr 20/2010.

Tydzień przed rozpoczęciem procesu podawana jest do publicznej wiadomości na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń urzędu gminy informacja o prowadzonej procedurze.

W wyznaczonym miejscu na korytarzu, do Sekretariatu oraz do wyznaczonych biur dostarczane są na okres jednego miesiąca przygotowane ankiety i urny.

Pracownicy, którym dostarczono ankiety proszą Klientów Urzędu Gminy o ich wypełnienie, oraz o pozostawienie ich i wrzucanie do wyznaczonej urny.

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 do podjęcia działań naprawczych.

Końcowy raport zostaje przekazany jest Wójtowi Gminy celem przedstawienia pracownikom urzędu.

Wyniki i analiza ankiet umieszczona zostanie na stronie internetowej gminy w celu przekazania jej do publicznej wiadomości.

Wójt może podjąć decyzję co do konieczności podjęcia odpowiednich działań korygujących lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów zewnętrznych Urzędu Gminy (sygnały z zewnątrz) i wewnętrznych (pracownicy) a tym samym uruchomić procedurę podejmowania działań doskonalących. Po upływie 1 miesiąca od daty podjęcia wdrożenia działań naprawczych, zespół prowadzący procedurę, przedkłada Wójtowi Gminy raport oceniający efekty podjętych działań.

Procedurę opracował zespół w składzie: Anna Pytlak, Małgorzata Inglot, Maria Łamejko, Łukasz Czubak, Tadeusz Dec.

Zatwierdził :
Wójt Gminy

21.04.2010

Data

.....
Podpis