

w sprawie: wdrożenia narzędzia do oceny satysfakcji klienta Urzędu Gminy w Radkowie

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z późn. zm.) **zarządzam co następuje:**

§1

W ramach realizacji projektu „Świętokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców” współfinansowanego z Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego, nr projektu POKL.05.02.01-00-007/12 realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V Rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej , wprowadza się monitorowanie poziomu satysfakcji klienta z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Radkowie.

§2

1. Realizacja zadania odbywa się poprzez przeprowadzenie cyklicznego badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Radkowie w momencie realizacji projektu za pomocą anonimowych ankiet stanowiących załącznik do Zarządzenia.
2. Wyniki badania pozwolą ocenić funkcjonowanie Urzędu Gminy w Radkowie w celu poprawy satysfakcji klienta.
3. Założenia realizacji zadania: wzrost satysfakcji klienta o minimum 20 %

§3

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy jako koordynatorowi projektu.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



WÓJT GMINY
Stanisław Herej



Badanie satysfakcji mieszkańców Gminy Radków

Szanowni Państwo,

W ramach projektu partnerskiego „Świątokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców” dofinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego przeprowadzamy badania sondażowe na temat czynników mających wpływ na zadowolenie klienta z poziomu obsługi oferowanego przez Urząd Gminy Radków i jego pracowników. Uprzejmie prosimy o przeznaczenie kilku minut aby odpowiedzieć na poniższe pytania.

Kompetencje Urzędników

Proszę wskazać 3 twierdzenia dotyczące kompetencji Urzędnika, względem których odczuwa Pan/i najwyższy poziom zadowolenia, następnie proszę uporządkować je w skali od 1 do 3, gdzie 1 oznacza najwyższej ocenione twierdzenie.

	Wartość od 1 do 3
1. Kultura osobista i uprzejmość	
2. Chęć pomocy nawet jeżeli sprawa nie leży w bezpośrednich kompetencjach Urzędnika	
3. Równe traktowanie wszystkich Klientów	
4 Indywidualne traktowanie wszystkich Klientów	
5. Jasne i dokładne tłumaczenie procedury załatwiania sprawy	
6. Terminowość załatwiania spraw	
7. Szybkość pracy Urzędników	
8. Rzetelność pracy Urzędników	
9. W przypadku negatywnego załatwienia sprawy wyjaśnia przyczyny oraz wskazuje procedurę odwoławczą	
10. Pomoc udzielana przy wypełnianiu druków	

Proszę wskazać w tabeli swój poziom satysfakcji/zadowolenia poszczególnych twierdzeń dotyczących kompetencji Urzędników

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Kultura osobista i uprzejmość					
2. Chęć pomocy nawet jeżeli sprawa nie leży w bezpośrednich kompetencjach Urzędnika					
3. Równe traktowanie wszystkich Klientów					

„Świątokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



4 Indywidualne traktowanie wszystkich Klientów					
5. Jasne i dokładne tłumaczenie procedury załatwiania sprawy					
6. Terminowość załatwiania spraw					
7. Szybkość pracy Urzędników					
8. Rzetelność pracy Urzędników					
9. Pomoc udzielana przy wypełnianiu druków					

Dostępność informacji dotyczących usług oferowanych przez Urząd

Proszę wskazać 3 twierdzenia dotyczące dostępności Urzędu, względem których odczuwa Pan/i najwyższy poziom zadowolenia, następnie proszę uporządkować je w skali od 1 do 3, gdzie 1 oznacza najwyższej ocenione twierdzenie.

	Wartość od 1 do 3
1. Czytelność strony www Urzędu i Bip	
2. Atrakcyjność wizualna strony www Urzędu	
3. Aktualność informacji znajdujących się na stronie www Urzędu	
4. Czytelność tablicy ogłoszeniowej w Urzędzie	
5. Atrakcyjność wizualna tablicy informacyjnej w Urzędzie	
6. Aktualność informacji znajdujących się na tablicy informacyjnej w Urzędzie	
7. Czytelność druków, formularzy dostępnych w Urzędzie	
8. Możliwość załatwiania sprawy drogą elektroniczną	
9. Łatwość dodzwonienia się do Urzędu	
10. Możliwość kontaktu drogą elektroniczną z Urzędem	

Proszę wskazać w tabeli swój poziom satysfakcji/zadowolenia poszczególnych twierdzeń dotyczących dostępności Urzędu

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Czytelność strony www Urzędu i Bip					
2. Atrakcyjność wizualna strony www Urzędu					
3. Aktualność informacji znajdujących się na stronie www Urzędu					
4. Czytelność tablicy ogłoszeniowej w Urzędzie					

„Świętokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



5. Atrakcyjność wizualna tablicy informacyjnej w Urzędzie					
6. Aktualność informacji znajdujących się na tablicy informacyjnej w Urzędzie					
7. Czytelność druków, formularzy dostępnych w Urzędzie					
8. Możliwość załatwiania sprawy drogą elektroniczną					
9. Łatwość dodzwonienia się do Urzędu					
10. Możliwość kontaktu drogą elektroniczną z Urzędem					

Wygląd Urzędu

Proszę wskazać 3 twierdzenia dotyczące wyglądu Urzędu, względem których odczuwa Pan/i najwyższy poziom zadowolenia, następnie proszę uporządkować je w skali od 1 do 3, gdzie 1 oznacza najwyższej ocenione twierdzenie.

	Wartość od 1 do 3
1. Dobry dojazd do Urzędu komunikacją publiczną, zbiorową	
2. Dostępność miejsc parkingowych	
3. Czytelny plan budynku, mapa rozkładu pomieszczeń, umieszczona przy wejściu do budynku Urzędu	
4. Łatwość odnalezienia poszczególnych pomieszczeń w Urzędzie	
5. Udogodnienia dla Klientów krzesła/stoliki	
6. Udogodnienia dla Klientów z małymi dziećmi (kącik zabaw, miejsce do przewijania)	
7. Udogodnienia dla Klientów – automaty z kawą, herbatą, zimnymi napojami	

Proszę wskazać w tabeli swój poziom satysfakcji/zadowolenia poszczególnych twierdzeń dotyczących wyglądu Urzędu

	Zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej nie zadowolony	Nie zadowolony
1. Dostępność miejsc parkingowych					
2. Czytelny plan budynku, mapa rozkładu pomieszczeń,					

„Świętokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



umieszczona przy wejściu do budynku Urzędu					
3. łatwość odnalezienia poszczególnych pomieszczeń w Urzędzie					
4. Udogodnienia dla Klientów krzesła/stoliki					
5. Udogodnienia dla Klientów z małymi dziećmi (kącik zabaw, miejsce do przewijania)					
6. Udogodnienia dla Klientów – automaty z kawą, herbatą, zimnymi napojami					

Obsługa Klienta

1. Czy załatwiając sprawę w Urzędzie musiał Pan/i czekać w kolejce?

- Tak

- Nie

Jeśli respondent czekał proszę zadać kolejne pytanie

2. Jak długo oczekiwał/a Pan/i na swoją kolej załatwienia sprawy?

- poniżej 5 minut

- poniżej 15 minut

- powyżej 15 minut

METRYCZKA

PŁEĆ	KOBIETA			MĘŻCZYŻNA	
WIEK	18 - 26 lat	27– 39 lat	40– 54 lat	55 - 64 lat	65+
WYKSZTAŁCENIE	PODSTAWOWE		ZAWODOWE	ŚREDNIE	WYŻSZE
ZATRUDNIENIE	STUDENT/ UCZEŃ			EMERYT/RENCISTA	
	BEZROBOTNY		PRACOWNIK NAJEMNY	WŁAŚCICIEL FIRMY	

„Świętokrzyscy Liderzy Administracji – nowa jakość dla Mieszkańców”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego