

ZARZĄDZENIE NR 17/2019/K
Wójta Gminy Koczała
z dnia 30 września 2019 r.

w sprawie „Procedury zarządzania satysfakcją klienta”

Na podstawie § 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz. 506, 1309 i 1696) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadzam obowiązek stosowania w Urzędzie Gminy Koczała „Procedury zarządzania satysfakcją klienta” w zakresie udostępniania informacji dotyczącej gminnego zasobu nieruchomości oraz sposobu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach podatków i opłat lokalnych wypracowanej w ramach projektu „Urzędy na miarę XXI wieku współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

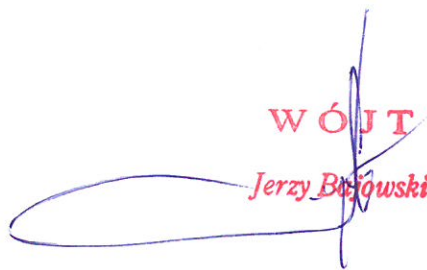
2. Procedura, o której mowa w § 1 ust. 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Powołuję zespół roboczy odpowiedzialny za realizację procedury wskazanej w § 1 w składzie:

- 1) kierownik Referatu Administracyjnego,
- 2) kierownik Referatu Finansowego,
- 3) kierownik Referatu Rozwoju i Środowiska,
- 4) informatyk.

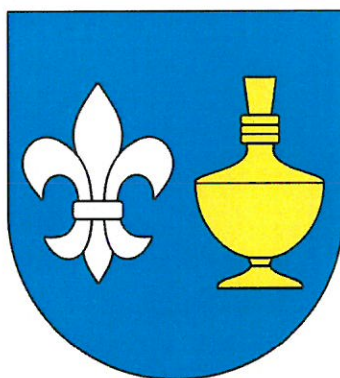
§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
Jerzy Białowski

Załącznik do Zarządzenia Nr 17/2019/K

Wójta Gminy Koczała z dnia 30 września 2019 r.



PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA

I. SŁOWNIK

- a) Satysfakcja/zadowolenie – należy rozumieć przez to odczucie klienta, dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby w zakresie załatwienia spraw urzędowych zostały spełnione,
- b) Pracownik – osoba zatrudniona bądź współpracująca z Urzędem Gminy Koczała,
- c) Klient – należy przez to rozumieć podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,
- d) Badanie – analiza satysfakcji Klientów w zakresie podatków, opłat lokalnych i zarządzania nieruchomościami,
- e) E-usługa – elektroniczna usługa z zakresu zarządzania nieruchomościami oraz podatków i opłat lokalnych,
- f) Ankieta – narzędzie służące ocenie satysfakcji Klienta z zakresu zarządzania nieruchomościami oraz podatków i opłat lokalnych,
- g) Portal Informacji o Nieruchomościach – portal służący prezentowaniu informacji o nieruchomościach,
- h) Zarządzanie satysfakcją klienta – podejmowanie działań, które mają na celu zwiększenie zadowolenia klienta z realizacji usług świadczonych przez Urząd Gminy Koczała

Cel procedury

Celem procedury jest zarządzanie satysfakcją klienta w zakresie udostępniania informacji o gminnym zasobie nieruchomości i świadczenia usług elektronicznych w obszarze podatków i opłat lokalnych. Podstawą do dokonywania zmian w sposobie udostępniania informacji i świadczenia usług elektronicznych dotyczących podatków i opłat lokalnych jest proces zbierania i monitorowania danych dotyczących zadowolenia klienta przy pomocy narzędzi elektronicznych – ankiet. Narzędzia do oceny satysfakcji klienta zostały wytworzone w ramach projektu pn.: „Urzędy na miarę XXI wieku”.

Procedura określa sposoby monitorowania satysfakcji klienta, w tym ustala zakres odpowiedzialności za wykonywane zadania oraz określa wskaźniki dotyczące poziomu badania satysfakcji Klienta. Procedura ta umożliwi bieżący monitoring i podejmowanie działań udoskonalających poziom obsługi Klienta w jednostce. Narzędziem służącym analizie satysfakcji Klienta w Urzędzie, na podstawie informacji zwrotnej są ankiety uruchomione portalach i stronach internetowych Urzędu. Stworzenie dwóch odrębnych ankiet pozwoli dotrzeć do właściwych grup docelowych i uzyskać precyzyjny wynik pomiaru.

Ponadto procedura reguluje częstotliwość dokonywania pomiarów oraz odpowiedzialność kompetencyjną.



II. ZAKRES I PRZEDMIOT PROCEDURY

Zakres stosowania procedury

- Uruchomienie ankiety do badania satysfakcji Klienta w zakresie świadczenia elektronicznych usług dotyczących podatków i opłat lokalnych oraz uruchomienie ankiety badającej satysfakcję klienta w zakresie informacji o gminnym zasobie nieruchomości prezentowanych na Portalu Informacji o Nieruchomościach,
- Zebranie danych dotyczących poziomu satysfakcji w zakresie świadczenia elektronicznych usług dotyczących podatków i opłat lokalnych oraz satysfakcją klienta w zakresie informacji o gminnym zasobie nieruchomości prezentowanych na Portalu Informacji o Nieruchomościach,
- Analiz danych z obu narzędzi,
- Opracowanie raportów wraz z rekomendacjami,
- Projektowanie zmian w zakresie udostępniania informacji na Portalu Informacji o Nieruchomościach i sposobie świadczenia usług elektronicznych w zakresie podatków i opłat lokalnych.

Przedmiot procedury to usprawnienie działań mających na celu uzyskanie rzetelnej oceny satysfakcji Klienta dotyczącej świadczenia usług elektronicznych z zakresu podatków i opłat lokalnych oraz prezentowania informacji o gminnym zasobie nieruchomości umieszczanych na Portalu Informacji o Nieruchomościach.

Przeprowadzenie badania poprzez uruchomienie dwóch narzędzi w postaci ankiet elektronicznych będzie obowiązkiem dla wskazanych Pracowników Urzędu. Badania będą wykonywane w określonych przez Urząd Gminy Koczała odstępach czasowych tj. cyklicznie. Cykliczność przeprowadzenia badań ma na celu posiadanie przez jednostkę bieżących informacji z zakresu badań, aby mogła podjąć odpowiednie działania mające na celu zwiększenie satysfakcji wśród Klientów.

III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Odpowiedzialnym za realizację procedury będzie zespół wykonawczy. Jego zakres kompetencyjny to:

- a) określenie cyklu przeprowadzania badania,
- b) przeprowadzenie instruktażu dla pracowników Urzędu z zakresu zastosowania niniejszej procedury,



- c) dostosowanie narzędzi oceny satysfakcji Klienta do bieżących potrzeb Urzędu,
- d) uruchomienie ankiety do badania satysfakcji Klienta w zakresie świadczenia elektronicznych usług dotyczących podatków i opłat lokalnych oraz uruchomienie ankiety badającej satysfakcję klienta w zakresie informacji o gminnym zasobie nieruchomości prezentowanych na Portalu Informacji o Nieruchomościach,
- e) zebranie danych,
- f) analiza danych z obu narzędzi,
- g) przygotowanie łącznego raportu z przeprowadzonych badań w tym przeprowadzenie analizy ankiet oraz podjęcie działań korygujących i naprawczych w sytuacji, gdyby wyniki nie były satysfakcjonujące,
- h) archiwizacja danych.

IV. METODYKA POSTĘPOWANIA

Pomiar satysfakcji Klientów przeprowadzany jest w równych odstępach czasowych. Narzędzia pomiaru – ankiety są dostosowywane do indywidualnych potrzeb Jednostki. Ankiety mogą być również uaktualniane ze względu na zmieniające się przepisy prawne oraz oczekiwania Klienta bądź Urzędu.

Zespół wykonawczy ma za zadanie wykonanie zbiorczego raportu i oceny, każdorazowo po zakończeniu pomiaru. Raport taki zawierać musi wyniki uzupełnionych przez Klientów ankiet w zakresie zarządzania nieruchomościami oraz podatków i opłat lokalnych. Raport zostanie przygotowany z określonego cyklu tj. raportem zostaną objęte jedynie ankiety uzupełnione w określonym terminie. Czas na wykonanie raportu zostanie określony i będzie zgodny z aktualnym zapotrzebowaniem Urzędu. Raport pomoże w zastosowaniu odpowiednich działań doskonalących

Kierownictwo Urzędu może podjąć decyzję co do konieczności podjęcia odpowiednich działań doskonalących w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów bądź z nich zrezygnować, jeżeli wyniki raportu będą dla nich satysfakcjonujące.

Pomiar satysfakcji tj.:

1. Modyfikacja/uzupełnienie ankiety
2. Publikacja ankiety z zakresu zarządzania nieruchomościami
3. Publikacja ankiety z zakresu podatków i opłat lokalnych,



4. Wyłączenie możliwości uzupełnienia ankiet na Portalu Informacji o Nieruchomościach po osiągnięciu minimum 50 pomiarów,
5. Wyłączenie możliwości uzupełnienia ankiet na stronie Urzędu po osiągnięciu minimum 50 pomiarów,
6. Dokonanie oceny ankiet po osiągnięciu określonej ilości pomiarów tj. co najmniej 20 z każdego obszaru,
7. Wykonanie łącznego raportu z badania w danym cyklu,
8. Udostępnienie raportu Kierownictwu Urzędu
9. Poinformowanie o wynikach raportu Urzędu
10. Przygotowanie przez zespół wykonawczy propozycji działań doskonalących
11. Wdrożenie działań doskonalących
12. Ocena podjętych działań doskonalących

V. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 do Procedury– Ankieta Satysfakcji Klienta z zakresu podatków i opłat lokalnych
Załącznik nr 2 do Procedury – Ankieta Satysfakcji Klienta z zakresu nieruchomości

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA ZE SPOSOBU ŚWIADCZENIA USŁUG ELEKTRONICZNYCH Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

Kliencie Urzędu Gminy w Koczale,

Celem badania satysfakcji jest ocena sposobu świadczenia usług elektronicznych z zakresu podatków i opłat lokalnych produktów. Jednym z celów przeprowadzenia pomiaru jest udoskonalenie obsługi Klientów Urzędu Gminy Koczała. Poniższa ankieta jest anonimowa.

Prosimy o zaznaczenie jednej odpowiedzi dla każdego z pytań.

1. Jaki sposób załatwiania spraw w urzędzie Pani/Pan preferuje?

- ☐ tradycyjnie - przez wizytę w urzędzie
- ☐ elektronicznie

2. Jak często Pani/Pan korzysta z usług elektronicznych świadczonych przez Urzędy?

- ☐ Bardzo często
- ☐ Często
- ☐ Rzadko
- ☐ Bardzo rzadko

3. Proszę ocenić na ile łatwe było znalezienie informacji wskazującej miejsce, gdzie należy wypełnić formularz e-usług na stronie urzędu

- ☐ Bardzo łatwo
- ☐ Łatwo
- ☐ Trudno
- ☐ Bardzo trudno

4. Proszę ocenić na ile sprawnie strona przekierowuje na właściwy formularz e- usług?

- ☐ Bardzo łatwo



- ☐ Łatwo
- ☐ Trudno
- ☐ Bardzo trudno

5. Czy korzystanie z e-usług w zakresie podatków i opłat lokalnych nastęczało jakieś trudności?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

6. Proszę ocenić łatwość obsługi formularzy

- ☐ Bardzo łatwo
- ☐ Łatwo
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Trudno
- ☐ Bardzo trudno

7. Czy według Pani/Pana wdrożenie e-usług z zakresu podatków i opłat lokalnych usprawniło obsługę klienta w Urzędzie Gminy Koczała?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

8. Czy zarekomenduje Pani/Pan wykorzystanie e-usług zainstalowanych na platformie ePUAP z zakresu podatków i opłat lokalnych znajomemu/znajomej?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

9. Na ile skutecznie wg Pani/Pana urząd promuje elektroniczne załatwianie spraw w zakresie podatków i opłat lokalnych?

- ☐ Bardzo skutecznie
- ☐ Skutecznie
- ☐ Nieskutecznie

Kim Pani/Pan jest?

- ☐ Osobą fizyczną

☐ Przedsiębiorcą

Metryczka

Proszę zaznaczyć właściwe:

Płeć

☐ Kobieta

☐ Mężczyzna

Wiek

☐ 18-25,

☐ 26-39,

☐ 40-55,

☐ powyżej 55

Wykształcenie

☐ wyższe,

☐ średnie,

☐ zawodowe,

☐ podstawowe

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO PROCEDURY – ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA ZAKRESU ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI

Kliencie Urzędu Gminy w Koczale,

Celem badania jest ocena poziomu zadowolenia klientów Urzędu Gminy w Koczale ze sposobu udostępniania informacji na temat gminnego zasobu nieruchomości. Jednym z celów przeprowadzenia pomiaru jest poprawa jakości przekazywania informacji. Poniższa ankieta jest anonimowa.

Prosimy o zaznaczenie jednej odpowiedzi dla każdego z pytań.

1. Z jakiego źródła dowiedział/a się Pani/Pan o Portalu Informacji o Nieruchomościach?

- ☐ Strona WWW urzędu
- ☐ Od innej osoby
- ☐ Wyszukiwarka internetowa

2. Kim Pan/Pani jest?

- ☐ Osobą fizyczną
- ☐ Przedsiębiorcą

3. Dlaczego skorzystał/a Pan/Pani z Portalu Informacji o Nieruchomościach?

- ☐ Z ciekawości
- ☐ Szukałem/łam konkretnej informacji
- ☐ Z chęci zapoznania się z ofertą urzędu

4. Proszę ocenić na ile Portal Informacji o Nieruchomościach jest użyteczny dla mieszkańców?

- ☐ Bardzo użyteczny
- ☐ Użyteczny
- ☐ Mało użyteczny
- ☐ Nieużyteczny



5. Proszę ocenić na ile Portal Informacji o Nieruchomościach z zakresu zarządzania nieruchomościami jest użyteczny dla przedsiębiorców?
- ☐ Bardzo użyteczny
- ☐ Użyteczny
- ☐ Mało użyteczny
- ☐ Nieużyteczny
6. Na ile Pana/Pani zdaniem portal jest ważny jako jedno z narzędzi pozyskiwania inwestorów dla gminy?
- ☐ Bardzo ważny
- ☐ Średnio ważny
- ☐ Ważny
- ☐ Mało ważny
7. Proszę ocenić na ile łatwo odszukać konkretne treści zamieszczone na portalu.
- ☐ Bardzo łatwo
- ☐ Łatwo
- ☐ Przeciętnie
- ☐ Trudno
- ☐ Bardzo trudno
8. Proszę ocenić na ile treści dotyczące gminnego zasobu nieruchomości są podane w atrakcyjny dla użytkownika sposób.
- ☐ Bardzo atrakcyjny
- ☐ Atrakcyjny
- ☐ Średnio atrakcyjny
- ☐ Mało atrakcyjny
- ☐ Bardzo mało atrakcyjny
9. Pana/Pani zdaniem informacje podane w portalu są:
- ☐ Bardzo szczegółowe
- ☐ Wystarczająco szczegółowe



☐ Za mało szczegółowe

10. Pana/Pani zdaniem informacje przekazane są w sposób:

☐ Bardzo przejrzysty

☐ Przeciętny

☐ Mało przejrzysty

11. W jakim stopniu informacje zawarte w Portalu zwiększyły Pana/Pani wiedzę na temat gminnego zasobu nieruchomości?

☐ W bardzo wysokim zakresie

☐ W znacznym zakresie

☐ W przeciętnym zakresie

☐ W niewielkim zakresie

☐ Nie zwiększyły mojej wiedzy

12. Czy zarekomenduje Pan/Pani wykorzystanie Portalu Informacji o Nieruchomościach z zakresu zarządzania nieruchomościami?

☐ Tak

☐ Nie

Metryczka

Proszę zaznaczyć właściwe:

Płeć

☐ Kobieta

☐ Mężczyzna

Wiek

☐ 18-25,

☐ 26-39,

☐ 40-55,

☐ powyżej 55

Wykształcenie

- ☐ wyższe,
- ☐ średnie,
- ☐ zawodowe,
- ☐ podstawowe

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!