

Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1. DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

Urząd – Urząd Miasta Płocka,

Klient – podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,

System – System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów w Urzędzie Gminy

Badanie – proces zmierzający do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd.

Projekt – projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP” realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre zarządzanie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

ZGRP – Związek Gmin Regionu Płockiego

2. INFORMACJE OGÓLNE

Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług w Urzędzie Miasta Płocka opracowany w ramach projektu „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”, realizowanego przez Związek Gmin Regionu Płockiego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre zarządzanie Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

3. PRZEDMIOT PROCEDURY

System reguluje następujące kwestie:

- a) źródła pozyskiwanych danych do badania satysfakcji,
- b) sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących,
- c) odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty.



Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. METODOLOGIA BADAŃ I OPIS POSTĘPOWANIA

5.1 Głównymi źródłami pozyskiwania danych do badania satysfakcji są:

- a) Ankiety w wersji papierowej dostępne na terenie Urzędu
- b) Ankiety w wersji elektronicznej dostępne na stronie internetowej Urzędu Miasta
- c) Skargi i wnioski.

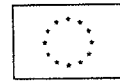
Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszego systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów.

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów urzędu będzie oparte na wskaźniku satysfakcji, którego wyznacznikami będą:

- a) Sprawność obsługi;
- b) Poziom kompetencji urzędników – wiedza i umiejętności;
- c) Zaangażowanie w wykonywane zadania/działania;
- d) Wywiązywanie się z terminów załatwiania spraw;
- e) Kultura osobista urzędników

Ankiety papierowe są dystrybuowane w następujący sposób:

- a) W przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika urzędu z udziałem klienta – pracownik ma obowiązek poinformować klienta o możliwości dokonania oceny, przekazać formularz ankiety lub wskazać mu miejsca, gdzie może pobrać ankietę;
- b) Poprzez ich umieszczenie w miejscach ogólnodostępnych na terenie urzędu (w punkcie informacyjnym/punkcie obsługi klienta) wraz z pojemnikiem, do którego mogą być składane;
- c) Organizację cyklicznych badań trwających 2 tygodnie, organizowanych raz na pół roku, w czasie których ankiety są rozdawane wśród wszystkich klientów Urzędu Gminy



Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ankiety w wersji elektronicznej zostaną udostępnione na stronie internetowej urzędu w zakładce „Oceń Urząd – badanie poziomu satysfakcji klientów”.

5.2 Monitorowanie poziomu satysfakcji klienta na poziomie komórek organizacyjnych

Kierownicy komórek organizacyjnych są zobowiązani do określenia źródeł pozyskiwania danych do badania i monitorowania zadowolenia klientów, dla których realizują usługi. Pracownicy są zobowiązani do przeprowadzania działań związanych z monitorowaniem zadowolenia klientów i przekazywania informacji właściwym kierownikom.

Kierownicy komórek organizacyjnych dokonują co najmniej raz na pół roku okresowej analizy zgromadzonych informacji dotyczących zadowolenia klienta, a w szczególności:

- informacji zgromadzonych przez siebie;
- informacji przekazanych przez pracowników;
- informacji uzyskanych z przeprowadzanych badań w skali urzędu;
- informacji wynikających z analizy skarg, wniosków i innych źródeł.

W wyniku analizy otrzymanych informacji kierownicy komórek organizacyjnych sporządzają okresowe raporty wskazujące konieczność podjęcia działań korygujących i doskonalących związanych z działaniem urzędu, jak i całego systemu zarządzania.

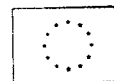
Kierownicy komórek organizacyjnych są zobowiązani także do przekazywania pracownikom informacji o zadowoleniu klientów i wniosków wynikających z analizy tego zadowolenia.

5.3 Monitorowanie poziomu satysfakcji klienta na poziomie urzędu

Badania satysfakcji klientów Urzędu są organizowane i przeprowadzane co najmniej 2 razy w roku okresowych badań zadowolenia klientów urzędu. Badania odbywają poprzez analizę:

- Zgromadzonych ankiet w formie papierowej i elektronicznej;
- Skarg i wniosków;
- Raportów z badania poziomu satysfakcji na poziomie komórek organizacyjnych

Wyznaczony pracownik jest odpowiedzialny jest za:



Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- dokonanie analizy wyników badań i sporządzenie raportu z badań;
- przekazanie wyników badania i wniosków z tego płynących dla kierownictwa urzędu,
- przekazanie pracownikom urzędu wyników badania, jak również wniosków i informacji o podjętych działaniach zmierzających do wzrostu pozytywnego postrzegania i zadowolenia klientów,
- inicjowanie działań doskonalących wynikających z przeprowadzonych badań i analizy ich wyników, zgodnie z kartami podprocesów: realizacja działań korygujących, realizacja działań zapobiegawczych;
- zamieszczenie przeglądu wyników badań na tablicy ogłoszeń w urzędzie oraz raportu na stronie internetowej urzędu.

5. CELE, DZIAŁANIA I ZADANIA OPERACYJNE

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów ma na celu ocenę skuteczności i efektywności funkcjonowania urzędu w zakresie świadczonych przez niego usług. System pozwoli poznać oczekiwania mieszkańców dotyczące jakości usług publicznych świadczonych w urzędzie, dostarczy informacji na temat słabych i mocnych stron tych usług. Wyniki sondażu stanowiąc będą istotne wskazówki dla kształtowania polityki publicznej urzędu, wyznaczając kierunki działań mających na celu poprawę standardów świadczenia usług, a tym samym poprawy jakości życia mieszkańców.

Spodziewane rezultaty:

- Poznanie poziomu satysfakcji mieszkańców z usług świadczonych przez urząd.
- Poznanie mocnych i słabych stron świadczonych usług.
- Wyznaczenie kierunków działań, mających na celu poprawę jakości usług.