

**„Profesjonalny i Przyjazny Mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie”
ankieta badająca satysfakcję klientów z jakości usług publicznych
ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH**

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Karczewie. Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających nas klientów. Wypełnione ankiety prosimy składać do urny w Biurze Obsługi Mieszkańców

Dziękujemy za poświęcenie czasu i wypełnienie ankiety.

Burmistrz Karczewa

1. Jak ocenia Pani/Pan :

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Warunki lokalowe Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Godziny pracy Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dostępność dla osób niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Organizację obsługi klientów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Stronę internetową Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń?

- oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- oznakowanie jest czytelne jedynie w hali głównej/przy wejściu do Urzędu
- oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
- nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani/Pan działanie Biura Obsługi Mieszkańca:

- bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc
- dobrze, uzyskałem informację
- średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację
- źle, nie uzyskałem pożądanej informacji
- nie korzystałem z pomocy BOM

4. Jak ocenia Pani/Pan pracownika obsługującego Pana/Pani sprawę pod kątem:

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Uprzejmości i kultury obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Wiedzy i kompetencji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Komunikatywności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu Miejskiego w zakresie:

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Terminowości rozpatrywania spraw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Miejskim?

- jestem bardzo zadowolona/y
- jestem zadowolona/y
- jestem średnio zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y
- jestem bardzo niezadowolona/y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Miejskim?:

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

8. Czy według Pani/Pana należałoby coś zmienić w organizacji Urzędu Miejskiego w celu usprawnienia obsługi interesantów? Jeśli tak to prosimy o podzielenie się opinią poniżej:

.....
.....
.....
.....

Metryczka (właściwe podkreślić):

Płeć: kobieta/mężczyzna

Status klienta: klient indywidualny/przedstawiciel firmy/członek organizacji pozarządowej/przedstawiciel administracji publicznej/inne

Przedział wiekowy: 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

Cel wizyty

Data wizyty (miesiąc i rok)..... -

Referat/Stanowisko obsługujące Panią/Pana podczas wizyty:

Zarządzenie Nr 17/2012
Burmistrza Karczewa
z dnia 30 stycznia 2012 roku

w sprawie wprowadzenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski w Karczewie

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 ze zmianami) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski w Karczewie opracowany w ramach realizacji projektu „Profesjonalny i przyjazny mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie”, stanowiący Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Wykonanie niniejszego Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem jego podpisania.

Burmistrz Karczewa
inż. Władysław Dariusz Łokietek

Załącznik do Zarządzenia Nr 17/2012
Burmistrza Karczewa
Z dnia 30 stycznia 2012 r.

**SYSTEM MONITOROWANIA
POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH
ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIEJSKI W KARCZEWIE**

**OPRACOWANY W RAMACH PROJEKTU
„PROFESJONALY I PRZYJAZNY MIESZKAŃCOM URZĄD MIEJSKI W
KARCZEWIE”**

styczeń 2012

§ 1. DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

Urząd – Urząd Miejski w Karczewie,

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 z Jakości Usług Publicznych w Urzędzie Miejskim w Karczewie,

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

Projekt - projekt „Profesjonalny i przyjazny mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie”, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Podziałanie 5.2.1.”Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”, nr POKL.05.02.01-00-042/11. Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2. INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji Klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Karczewie opracowany w ramach projektu „Profesjonalny i Przyjazny Mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie”, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Podziałanie 5.2.1.”Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.
2. Niniejszy System przyczyni się do realizacji celu ogólnego jakim jest podniesienie jakości i sprawności funkcjonowania Urzędu. Jednym ze szczegółowych celów Projektu jest podniesienie jakości obsługi klienta poprzez wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd, oraz podniesienie kompetencji kadr w tym zakresie. Rezultaty jakie mają zostać osiągnięte dzięki realizacji ww. celu do końca realizacji projektu są następujące: wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych – 1 dokument i poprawa wskaźników satysfakcji klientów z jakości usług Urzędu Miejskiego w Karczewie – wzrost o 30% w 2012r w stosunku do 2010r.
3. Po osiągnięciu wyżej określonych rezultatów System będzie stanowił dla Urzędu narzędzie służące do monitorowania poziomu satysfakcji klienta z jakości usług publicznych w kolejnych latach, dzięki czemu możliwe będzie stałe doskonalenie

jakości usług, co ostatecznie przełoży się na dalszą poprawę wskaźników w tym zakresie. Narzędzie może być modyfikowane w zależności od potrzeb Urzędu.

4. Okres realizacji projektu: od 1.05.2011r. do 30.04.2013r.

§ 3. CEL WPROWADZENIA SYSTEMU

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

§4. PROBLEMATYKA

Zmiany w funkcjonowaniu administracji samorządowej w Polsce, w tym przede wszystkim konieczność wdrażania nowoczesnych metod zarządzania jakością usług publicznych (jak również konieczność ich monitorowania), wynikają z takich przesłanek jak: globalizacja gospodarek, znaczący wzrost wykorzystania technologii przez społeczeństwa i organizacje, organizacyjna presja podwyższania efektywności, a także rosnąca świadomość konieczności orientacji na klienta-obywatela w świadczeniu usług publicznych. Menedżerowie w sektorze publicznym są obecnie pod stałą presją poprawy funkcjonowania swoich organizacji w obszarze zwiększania wydajności, skuteczności oraz jakości usług. Tworzy się swoista kultura ciągłej poprawy instytucji publicznej, z wykorzystaniem metod i narzędzi zarządzania praktykowanych w sektorze prywatnym. Do praktyki zarządzania w sektorze publicznym wkroczyła m.in. koncepcja monitorowania usług publicznych za pomocą różnych technik i wskaźników, która może wspomóc lokalne władze w doskonaleniu poziomu świadczonych usług.

Zdecydowana większość państw europejskich rozumie podnoszenie jakości usług publicznych jako: poszerzanie zakresu ich świadczenia, poprawianie dostępu obywateli do usług świadczonych przez administrację, wdrożenie mechanizmów monitorowania standardu świadczonych usług oraz partycypację obywateli w określaniu tego standardu. Wiele krajów (np.: Niemcy, Węgry, Włochy, Łotwa, czy Luksemburg) jako zasadniczy dokument strategiczny, odnoszący się do zarządzania jakością w administracji wskazuje dokument dotyczący wprowadzenia e-administracji.

Na gruncie krajowych doświadczeń i poszukiwań optymalnych rozwiązań w zakresie m.in. podwyższania poziomu jakości świadczonych usług wypracowano także tzw. koncepcję Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI).

W wyniku działania tego programu w latach 2001-2004 opracowano instrumenty i narzędzia służące do diagnozowania, planowania i wdrażania rozwiązań instytucjonalnych w jednostkach administracji rządowej, samorządowej i regionalnej. Podstawowym celem PRI było zdefiniowanie zasad rozwoju instytucjonalnego jednostek administracji publicznej, obejmujących analizę poziomu rozwoju instytucjonalnego, projektowanie zmian (usprawnień) instytucjonalnych oraz ich wdrażanie. Zgodnie z założeniami określonymi przez MSWiA, metodą rozwoju instytucjonalnego zostało objętych 9 obszarów zarządzania. Ocena rozwoju w danym obszarze zarządzania może być dokonywana na podstawie kilku kryteriów. Poziom rozwoju w danym obszarze zarządzania określany był przez najniższe stadium osiągnięte dla poszczególnych kryteriów. Zasadnicza koncepcja PRI opiera się na uruchomieniu w urzędzie procesu ciągłego doskonalenia, przebiegającego w cyklu od oceny stanu organizacji urzędu, poprzez planowanie zmian, ich realizację i monitoring planu.

Przyjęta metoda oceny dla poszczególnych kryteriów zarządzania polega na sprawdzeniu, czy, a jeśli tak, to w jaki sposób, są w urzędzie stosowane wybrane przez autorów PRI narzędzia zarządzania. Tym terminem określa się zalecane procedury, których wykorzystanie w bieżącej pracy urzędu umożliwi w większym stopniu warunki do wypełniania jego zadań. Zasadnicza myśl koncepcji sprowadza się do tego, by nasycić pracę urzędu nowoczesnymi technikami pracy, dającymi możliwość wykonywania jego zadań w sposób:

- jak najpełniej odpowiadający potrzebom i oczekiwaniom obywateli (w PRI wyraźnie kładzie się nacisk na ścisły kontakt urzędu z obywatelami, który polega na nie tylko wysłuchaniu opinii, lecz na ciągłym dostosowywaniu się do wymagań wynikających z tych opinii);
- możliwie najbardziej skuteczny i efektywny, czyli prowadzący do uzyskania, przy optymalizacji kosztów, jak największych efektów.

§4. PRZEDMIOT PROCEDURY

System reguluje następujące kwestie:

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

§5. METODOLOGIA BADAŃ

1. Źródło danych

Głównym instrumentem pomiarowym jest ankieta: „Profesjonalny i Przyjazny Mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie” dostępna w dwóch formach:

- ankieta papierowa wykładana w BIURZE OBSŁUGI MIESZKAŃCA w Urzędzie
- ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link będzie umieszczony na stronie internetowej Urzędu (baner informujący o badaniu: „*OCEŃ NASZĄ PRACĘ - ANKIETA*”). Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klienta z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego - liczba pytań i długość ankiety zostały ograniczone do dwóch stron A4.

2. Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu satysfakcji Klienta będzie prowadzona w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów. Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi (na ich podstawie skonstruowano poszczególne pytania ankiety):

- *ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu,*
- *ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw, z którymi Klient zgłasza się do Urzędu,*
- *ocena pracy poszczególnych wydziałów,*
- *ocena systemu informacji w Urzędzie,*
- *ogólne zadowolenie z obsługi.*

Chcąc określić poziom satysfakcji klientów, należy diagnozować, jakie są wymagania klienta co do Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

§6. OPIS POSTĘPOWANIA

1. Ankieta internetowa

Ankieta internetową należy przygotować przy pomocy dostępnych materiałów źródłowych, które umożliwiają bieżące weryfikowanie i zestawianie danych oraz edycję ankiety. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie ankiety będzie Zespół ds. Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów w Karczewie .

2. Zbieranie ankiet wykładanych i agregowanie danych

Drugą formą dostępności ankiety będzie jej wyłożenie w wersji papierowej w Biurze Obsługi Mieszkańców, gdzie umieszczona zostanie zaplombowana urna, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety. Dane pochodzące z ankiety papierowej będą wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów internetowych, poprzez wypełnienie odpowiedziami z ankiety papierowej formularza ankiety dostępnej na stronie Urzędu. Ten sposób agregowania danych pozwoli na zbiorcze generowanie zestawień wyników badania poziomu satysfakcji klientów w portalu internetowym, w tym w formie graficznej i filtrowanie wyników według pożądaných kryteriów np. płci czy wieku.

Osobą odpowiedzialną za agregację danych będzie pracownik Urzędu, posiadający wiedzę statystyczną, bądź informatyczną, wskazany przez Burmistrza, należący do Zespołu ds. Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Karczewie.

c) Analiza danych - wskazówki

Analiza danych, zebranych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klientów, dokonywana będzie raz na rok i odpowiedzialny będzie za nią Zespół ds. Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Karczewie.

Ankieta pozwala obliczyć wyniki dla następujących wskaźników:

1. *ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu*, - pytanie 4 w ankiecie, w bazie danych należy każdy podpunkt abcd zapisać jako osobną zmienną (nazwa zmiennej taka sama jak w ankiecie) i abcd jako jedną zmienną nazwaną: Ocena pracy urzędnika. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena pracy urzędnika w Urzędzie lub średnia ocena np. wiedzy i kompetencji.
2. *ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw, z którymi Klient zgłasza się do Urzędu*, - Obejmuje pytania 1 i 5. Pytanie 5 w ankiecie, w bazie danych należy każdy podpunkt abc zapisać jako osobną zmienną (nazwa zmiennej taka sama jak w ankiecie) i abc jako jedną zmienną nazwaną: Ocena pracy Urzędu. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena pracy Urzędu lub średnia ocena np. terminowości rozpatrywania spraw.

Pytanie 1 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienne: Warunki lokalowe; Godziny pracy; Dostępność dla niepełnosprawnych; Organizacja obsługi; Elektroniczne załatwienie sprawy; Strona internetowa. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi dla każdej zmiennej lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 dla każdej zmiennej.

3. *ocena pracy poszczególnych wydziałów* – cel wizyty i referat (metryczka) wskazują, że należy zakodować w bazie danych w miejscu zmiennej o nazwie wydział informację jaki wydział oceniał klient
4. *ocena systemu informacji w Urzędzie* – Obejmuje pytania 2 i 3. Pytanie 3 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną o nazwie: Ocena systemu informacji. Należy zakodować poszczególne odpowiedzi w kafeterii w postaci cyfr (bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc = 4; dobrze, uzyskałem informację = 3; średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację = 2; źle, nie uzyskałem pożądanej informacji = 1; nie korzystałem z pomocy BOM = 9). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 4,3,2,1 co = średnia ocenia systemu informacji w Urzędzie. Odpowiedź zdekodowana na 9 jest nie wliczana do średniej, daje jedynie informację ile osób nie korzystało z BOM. Pytanie 2 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną o nazwie: Funkcjonalność oznakowań. Należy zakodować poszczególne odpowiedzi w kafeterii w postaci cyfr (czytelne i bardzo pomocne = 4; pomocne ale wymaga drobnych korekt = 3; czytelne w hali głównej = 2; oznakowanie niewystarczające = 1; nie mam zdania = 9). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 4,3,2,1 co = średnia ocenia systemu informacji w Urzędzie. Odpowiedź zdekodowana na 9 jest nie wliczana do średniej, daje jedynie informację ile osób nie ma zdania na temat funkcjonalności oznakowań.
5. *ogólne zadowolenie z obsługi*. pytanie 6 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną Zadowolenie z obsługi. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo zadowolony = 5, zadowolony = 4; średnio zadowolony = 3; nie zadowolony = 2; bardzo nie zadowolony = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena zadowolenia z obsługi.

Dodatkowo ankieta daje możliwości uzyskania odpowiedzi na pytanie czym kieruje się klient w ocenie jakości obsługi w Urzędzie. Pytanie 7 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną Czym kieruje się klient. Odpowiedzi w kafeterii należy potraktować jako odrębne zmienne i zapisać w bazie jako zmienne: uprzejmość i kultura; wiedza i kompetencje; komunikatywność; rzetelna informacja; dostępność formularzy; terminowość. Odpowiedzi na te zmienne należy zakodować w postaci cyfr (jeśli obszar został zaznaczony przez respondenta = 1; jeśli nie został zaznaczony = 0). Obliczanie: ile osób (jaki procent) zaznaczyło dany obszar (wszystkie odpowiedzi zakodowane w bazie jako 1). Ponad to pytanie 8 pozwala uzyskać informacje na temat co według respondentów należało by zmienić w organizacji aby usprawnić obsługę klienta. Pytanie należy poddać analizie jakościowej.

Pytania 1-7 (średnie – sposób obliczania opisany przy każdym pytaniu) pozwalają obliczyć Poziom Satysfakcji Klienta (należy go traktować jako sumę wyżej opisanych wskaźników) poprzez uśrednienie średnich z odpowiedzi respondentów.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status osoby jako klienta Urzędu. Kwestionariusz ankiety pozwala także na ocenę satysfakcji klientów konkretnych Referatów/Samodzielnych Stanowisk, jeżeli byłoby to zasadne.

Podczas analizowania danych należy również zestawić oczekiwania klientów, kryteria jakimi kierują się przy ocenie jakości urzędu z oceną faktyczną tych kryteriów. Pozwoli to na zbadanie jak oceniane są sfery kluczowe dla poziomu satysfakcji klienta.

§7. RAPORTY MONITORUJĄCE

Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena działania poszczególnych wydziałów
5. Ocena pracowników Urzędu
6. Ocena działania Urzędu
7. Ocena Urzędu a oczekiwania klientów
8. Ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych
9. Podsumowanie/Wnioski

Za przygotowanie raportu odpowiedzialny będzie Zespół ds. Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Karczewie, powołany przez Burmistrza. Zespół zwraca uwagę na porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitoruje wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach. Na tej podstawie będzie wyciągał wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.

Rok 2012 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika Poziom Satysfakcji Klienta lub wskaźników szczegółowych („Profesjonalny i Przyjazny Mieszkańcom Urząd Miejski w Karczewie” - ankieta badająca satysfakcję klientów z jakości usług publicznych), stanowić będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia i rozwiązania usprawniające działania Urzędu oraz baza do stworzenia Katalogu Najlepszych Praktyk Urzędnika Urzędu Miejskiego w Karczewie.

Raport monitorujący przygotowywany będzie raz na kwartał i przekazywany bezzwłocznie do wiadomości Burmistrza. Po zatwierdzeniu raportu przez Burmistrza jego kopia będzie przekazana do Zastępcy Burmistrza i Sekretarza.

Burmistrz Karczewa
inż. Władysław Dariusz Łokietek