

Zarządzenie Nr 108. 2018
Wójta Rawa Mazowiecka
z dnia 28 grudnia 2018 roku

w sprawie: wprowadzenia procedury określającej sposób monitorowania satysfakcji Klienta Urzędu Gminy Rawa Mazowiecka wypracowanej w ramach projektu „Utworzenie zintegrowanego systemu zarządzania usługami administracyjnymi” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

§ 1

Wprowadzam obowiązek stosowania procedury realizowanej w Urzędzie Gminy Rawa Mazowiecka:

**PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB MONITOROWANIA
SATYSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCYCH E-USŁUG
W ZAKRESIE PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH**

Powyższa procedura opisana została w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Powołuje się zespół roboczy odpowiedzialny za realizację procedury wskazanej w § 1 w składzie:

- 1) Małgorzata Dobrosz
- 2) Ewa Chojecka
- 3) Bożena Plichta
- 4) Sebastian Kobierski

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT GMINY
Rawa Mazowiecka
Michał Michalik
Michał Michalik



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 1 do Zarządzenia



PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA W ZAKRESIE E-USŁUG DOTYCZĄCYCH PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH



SPIS TREŚCI

I. TERMINOLOGIA	3
II. CEL PROCEDURY	3
III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY	3
IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY.....	4
V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA	4
VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	5
VII. ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH	5



I. TERMINOLOGIA

1. Partner Projektu – Gmina Rawa Mazowiecka,
2. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna i inne podmioty będące Klientami Partnera Projektu, tj. Gminy Rawa Mazowiecka,
3. Klient wewnętrzny – pracownik Partnera Projektu, tj. Gminy Rawa Mazowiecka,
4. Badanie – pomiar satysfakcji (w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych) Klienta Partnera Projektu, tj. Gminy Rawa Mazowiecka,
5. Satysfakcja – odczucie klienta, uczucie zadowolenia ze spełnienia pewnych oczekiwań,
6. Pracownik Partnera Projektu – osoba zatrudniona lub współpracująca z Partnerem Projektu, tj. Gminą Rawa Mazowiecka,
7. Miernik – określony w badaniu poziom satysfakcji Klienta Partnera Projektu, tj. Gminy Rawa Mazowiecka,
8. e-usługa – usługa elektroniczna w zakresie podatków i opłat lokalnych,
9. Ankieta – narzędzie pomiaru satysfakcji Klienta.

II. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji Klienta, w aspekcie dostarczanych w ramach projektu pn.: „Utworzenie zintegrowanego systemu zarządzania usługami administracyjnymi” e-usług. Procedura związana jest bezpośrednio z pomiarem satysfakcji Klienta oraz wdrożeniem jednolitych standardów Klienta.

Niniejsza procedura reguluje techniki monitorowania satysfakcji, określa zakres odpowiedzialności za poszczególne zadania oraz definiuje mierniki badania poziomu satysfakcji Klienta. Procedura pozwoli na bieżące diagnozowanie problemów i skuteczne podejmowanie działań podnoszących standardy obsługi Klienta. Podstawowym narzędziem pomiaru satysfakcji Klienta służącym pozyskaniu informacji zwrotnej jest ankieta uruchomiona na stronie internetowej Urzędu.

Umieszczenie ankiety na stronie internetowej Urzędu zapewni możliwość oceny satysfakcji szerokiemu gronu Klientów co przełoży się na większą wiarygodność pozyskanych danych.

Procedura określa również częstotliwość dokonywania pomiarów oraz ustala odpowiedzialność kompetencyjną.

III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu u Partnera Projektu w celu zapewnienia Klientom korzystającym z e-usług obsługę na najwyższym poziomie, zgodnie z oczekiwaniami Klienta, a pracownikom będącymi Klientami wewnętrznymi możliwość usprawniania pracy i dostosowania się do potrzeb Klienta.



IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY

Zespół wykonawczy będzie powoływany przez Partnera Projektu

Odpowiedzialność i kompetencje zespołu wykonawczego:

- przygotowanie pomiaru satysfakcji Klienta,
- aktualizacja ankiety do aktualnych potrzeb Partnera Projektu,
- uruchomienie ankiety na Portalu Informacyjnym,
- ustalenie czasu przeprowadzania badania: od - do
- rozpowszechnienie procedury wśród pracowników Partnera Projektu,
- analiza wyników ankiet wraz z podjęciem działań korygujących i naprawczych w sytuacji gdyby wyniki nie były satysfakcjonujące
- ustalenie mierników poziomu satysfakcji
- archiwizacja danych.

V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

Proces pomiaru satysfakcji Klientów Partnera Projektu przeprowadzany jest w okresach cyklicznych. Celem ankiety jest dostosowanie Partnera Projektu do oczekiwań i potrzeb Klientów w zakresie realizacji usług związanych z zarządzaniem nieruchomościami. Treść ankiety może być aktualizowana do zmieniających się potrzeb Klienta.

Po zakończeniu procesu pomiaru satysfakcji powołany zespół wykonawczy dokonuje zbiorczego opracowania wyników ankiet w formie raportu w określonym uprzednio terminie. Wnioski zawarte w raporcie zostaną wykorzystane do podjęcia działań naprawczych. Końcowy raport zostaje przekazany kierownictwu Partnera Projektu.

Raport z badania zostanie przekazany do publicznej wiadomości. Kierownictwo Partnera Projektu może podjąć decyzję co do konieczności podjęcia odpowiednich działań naprawczych lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów.

Zasady przeprowadzenia pomiaru satysfakcji:

- a) opracowanie ankiety,
- b) uruchomienie ankiety na Portalu Informacyjnym,
- c) wyłączenie dostępu do ankiety po osiągnięciu minimum 50 pomiarów,
- d) analiza wyników ankiet,
- e) opracowanie raportu z przeprowadzonych badań w określonym terminie,
- f) prezentacja raportu Kierownictwu Partnera Projektu,
- g) opracowanie ewentualnych działań korygujących i naprawczych
- h) przekazanie raportu do publicznej wiadomości,
- i) wdrożenie ewentualnych działań korygujących naprawczych opracowanych na podstawie wyników z raportu,
- j) ocena podjętych działań korygujących i naprawczych.



VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Załącznik nr 1 do Procedury – Ankieta Satysfakcji Klienta

VII. ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA DOTYCZĄCA E-USŁUG Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

Szanowny Kliencie Urzędu Gminy Rawa Mazowiecka,

celem ankiety, którą Państwu udostępniamy jest pomiar satysfakcji Klienta Urzędu Gminy Rawa Mazowiecka w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych. Założeniem przeprowadzenia badania jest poprawienie jakości obsługi Klientów Urzędu Gminy Rawa Mazowiecka. Ankieta jest anonimowa.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystałeś/korzystałaś z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

Tak Nie

2. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

bardzo przydatne przydatne nieprzydatne

3. Czy formularze elektroniczne będące składową e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych są czytelne?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

Tak Nie

4. W jakim celu korzystasz z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?



Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Chęć szybkiego załatwienia sprawy Dla wygody
- Preferuję tę formę kontaktu

5. Podmiot, który reprezentujesz to:

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Osoba fizyczna Przedsiębiorca

6. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Bardzo wysoko Wysoko Przeciętnie Nisko

7. Czy poleciłbyś/poleciłabyś korzystanie z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych innej osobie?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Zdecydowanie Tak Tak Nie Zdecydowanie Nie

8. Jak oceniasz dostępność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Bardzo wysoko Wysoko Przeciętnie Nisko

9. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych usprawniają obsługę Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Zdecydowanie Tak Tak Nie Zdecydowanie Nie

10. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych przyspieszają lub polepszają proces obsługi Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Tak Nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!