

Procedura pomiaru zadowolenia klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle

1. Ilekroć w procedurze pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle jest mowa o :

1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle, użytkujący budynki przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 (i 32a), ul. Piastowskiej 15 i 17 oraz ul. Władysława Planetorza 2;

2) Kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną oraz jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej korzystającą z usług świadczonych przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle;

3) Prezydencie Miasta – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle;

4) KPZK – należy przez to rozumieć dostępny w formie elektronicznej i tradycyjnej kwestionariusz pomiaru zadowolenia klientów, sporządzony według Wzorca nr 1, stanowiącego integralną część niniejszej procedury;

5) Kluczu interpretacji wyników pomiaru zadowolenia klientów Urzędu – funkcjonalność KPZK, umożliwiająca analizę jakościową wyników liczbowych pomiaru zadowolenia klientów zgromadzonych przy użyciu KPZK i formułowanie wniosków, według reguł określonych we Wzorcu nr 2, stanowiącym integralną część niniejszej procedury;

2. Celem wprowadzenia procedury pomiaru zadowolenia klientów Urzędzie jest pozyskanie informacji o poziomie zadowolenia klientów Urzędu, wskazującym pośrednio poziom skuteczności określania potrzeb klientów oraz stopień efektywności nadzoru prawidłowości realizacji usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd.

3. Procedurą pomiaru zadowolenia klientów objęte są wszystkie grupy usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd.

4. Obowiązek prowadzenia oraz składania raportów z pomiaru zadowolenia klientów spoczywa na Sekretarzu Miasta Kędzierzyn-Koźle i wyznaczonych przez niego pracownikach Wydziału Organizacyjnego Urzędu.

5. Opis postępowania w przedmiocie pomiaru zadowolenia klientów przy użyciu KPZK:

1) pomiar zadowolenia klientów Urzędu przy użyciu KPZK przeprowadzany jest w trybie rocznym, w okresie od 1 stycznia do 15 grudnia każdego roku;

2) analiza i interpretacja wyników pomiaru dokonywana jest raz w roku, po jego zakończeniu;

3) formularz KPZK zostaje udostępniony klientom Urzędu w:

a) formie elektronicznej:

– na stronie podmiotowej Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle w Biuletynie Informacji Publicznej,

– na portalu Gminy Kędzierzyn-Koźle,

b) w formie tradycyjnej w punktach recepcyjnych lub salach obsługi interesantów znajdujących się we wszystkich budynkach Urzędu;

4) klienci Urzędu wypełniając anonimowo formularz KPZK oceniają poziom realizacji usług (procedur obsługi klienta) świadczonych przez Urząd;

5) Sekretarz Miasta Kędzierzyn-Koźle opracowuje roczny raport z pomiaru zadowolenia klientów Urzędu w terminie do 31 stycznia każdego roku, zgodnie ze stanowiącym integralną część niniejszej procedury, zawartym we Wzorcu nr 2 kluczem interpretacyjnym wyników pomiaru zadowolenia klientów Urzędu, który przedstawia Prezydentowi Miasta Kędzierzyn-Koźle do zatwierdzenia;

6) zatwierdzony przez Prezydenta Miasta roczny raportu z pomiaru zadowolenia klientów Urzędu jest prezentowany na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce „Pomiar zadowolenia klientów urzędu”;

7) wnioski zawarte w rocznym raporcie z pomiaru zadowolenia klientów Urzędu, winny zostać wykorzystane w systemie zarządzania jakością Urzędu do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych w celu zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz efektywności nadzoru prawidłowości realizacji usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle.

6. Pełna dokumentacja czynności wykonanych w zakresie pomiaru zadowolenia klientów Urzędu, obejmująca wyniki liczbowe i roczne raporty z pomiaru zadowolenia klientów przy użyciu KPZK przechowywana jest w postaci elektronicznej oraz w postaci dokumentów tradycyjnych, w zakresie ustalonym przez Prezydenta Miasta w akcie określającym tryb zarządzania dokumentami w Urzędzie, w Wydziale Organizacyjnym Urzędu na stanowisku ds. systemu zarządzania jakością.

Odpowiedzialny za sporządzenie informacji:

Sekretarz Miasta
Kierownik Wydziału Organizacyjnego
Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle
Zbigniew Romanowicz (-)

**WZORZEC nr 1 - Kwestionariusz pomiaru zadowolenia klientów (KPZK) Urzędu
Miasta Kędzierzyn-Koźle**

Pomiar Zadowolenia Klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle
(anonimowy kwestionariusz)

Korzystając w r. z następującej usługi lub usług Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle

.....
.....

(wskazać nazwę usługi lub usług)

zostałem/am obsłużony

	zaznaczyć <input checked="" type="checkbox"/> w odpowiednim polu
bardzo zadowolająco	<input type="checkbox"/>
zadowolająco	<input type="checkbox"/>
średnio zadowolająco	<input type="checkbox"/>
niezadowolająco	<input type="checkbox"/>
bardzo niezadowolająco	<input type="checkbox"/>

Dodatkowe uwagi (nieobowiązkowe):

.....
.....

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza

WZORZEC NR 2 - Klucz interpretacji wyników pomiaru zadowolenia klientów Urzędu przy użyciu KPZK

1. Na podstawie wyników liczbowych zawartych w KPZK obliczany jest wskaźnik zadowolenia klientów:

Wskaźnik poziomu zadowolenia klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość ocen przypisanych przez klienta poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

+1 pkt - bardzo niezadowolający poziom obsługi klienta (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług);

+2 pkt - niezadowolający poziom obsługi klienta (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług);

+3 pkt - średnio zadowolający poziom obsługi klienta (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo Urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług);

+4 pkt - zadowolający poziom obsługi klienta (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Urzędu);

+5 pkt - bardzo zadowolający poziom obsługi klienta (optymalna wartość antycypowana);

Wartość oczekiwana (maksymalna) wskaźnika poziomu zadowolenia klienta wynosi +5 pkt.

2. Na podstawie treści odpowiedzi zawartych w KPZK dokonywana jest analiza jakościowa obejmująca zakres usług objętych wynikami liczbowymi niższym niż 3 oraz ustala się ewentualnie przyczyny niezadowolenia z poziomu tych usług.