

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 1	

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Opracował: (imię i nazwisko , podpis)	Zatwierdził: (imię i nazwisko , podpis)
<i>Anna Wójcik</i>	<i>Jacek Sołek</i>
Data : 07.01.2010 r.	Data : 07.01.2010 r.
Obowiązuje od : 07.01.2010 r.	Nr egz.: 1

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta i Gminy w Kańczudze. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 2	

1.CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie sprawnej komunikacji z Klientami Urzędu oraz pomiar ich zadowolenia z poziomu usług świadczonych.

2.Podział odpowiedzialności

Za całość działań objętych niniejszą procedurą odpowiada Burmistrz. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

3.Opis sposobu postępowania

Lp	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
Komunikacja pośrednia			
1	Burmistrz i Sekretarz lub pracownik merytorycznie odpowiedzialny	Przygotowuje informacje prasowe w ramach bieżących potrzeb Urzędu. Archiwizacja informacji następuje zgodnie z P/4/1 (Nadzór nad dokumentacją i zapisami). Opracowuje oraz aktualizuje w ramach bieżących potrzeb materiały informacyjne oraz informacje zawarte w BIP dotyczące funkcjonowania Urzędu, na podstawie informacji otrzymywanych od pracowników merytorycznie odpowiedzialnych oraz kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu. Materiały te są dostępne dla Klientów w sekretariacie Urzędu, oraz na stronie www.kanczuga.pl	
2	Pracownicy merytorycznie odpowiedzialni	W budynku Urzędu znajdują się następujące tablice informacyjne: A.tablica z podziałem na poszczególne jednostki organizacyjne i samodzielne stanowiska (hol główny) B.ogólna tablica informacyjna Dotycząca Inwestycji, Ochrony Środowiska i budownictwa przetargów (I piętro) C.ogólna tablica informacyjna Referat Budżetu i Finansów (II piętro) D.informacja o godzinach pracy urzędu (dostępna z zewnątrz budynku przy głównym wejściu) Aktualizacja informacji umieszczonych na tablicach dotyczących poszczególnych komórek jest dokonywana przez wyznaczonych pracowników właściwych merytorycznie komórek. Aktualizacja informacji umieszczonych na pozostałych tablicach informacyjnych jest dokonywana przez wyznaczonych pracowników. Na tablicy informacyjnej znajduje się na I piętrze w/w budynków umieszczone są informacje dotyczące sposobu przyjmowania Klientów w sprawach skarg i wniosków.	
3	Pracownicy odpowiedzialni	Każde pomieszczenie zajmowane przez wydział posiada oznaczenie zawierające: nazwę wydziału, nazwę stanowiska pracy wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika.	
Komunikacja bezpośrednia			
4	Wszyscy pracownicy	Komunikacja bezpośrednia realizowana jest przez pracowników poszczególnych wydziałów Urzędu podczas przyjmowania wniosków, podań itp.	
5	Burmistrz i Sekretarz	Udzielają informacji dotyczących działalności Urzędu, prasie lub innym mediom.	F1
Skargi i wnioski Klientów			
6	Burmistrz	Przyjmowanie Klientów w sprawach skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego w Urzędzie Miasta i Gminy .	
Pomiar zadowolenia Klienta			
Informacje dotyczące satysfakcji lub braku satysfakcji klienta są wskaźnikiem funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Na podstawie tego wskaźnika w sposób ciągły jest monitorowana skuteczność wdrożonego systemu zarządzania jakością i jakość obsługi klienta, pozwalająca wyeliminować i zapobiec przyczynom mogącym powodować złe funkcjonowanie systemu.			
7	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Opracowuje „Ankiety zadowolenia klienta” (F2), która pozwala określić na ile klient jest zadowolony z oferowanych usług. Ankiety zatwierdza Burmistrz.	F2

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 3	

8	Wszyscy pracownicy	Wręczają Klientowi formularz ankiety po załatwieniu sprawy oraz udzielają informacji co do sposobu jej wypełnienia Wypełnione przez Klientów ankiety umieszczane są w specjalnie do tego celu przeznaczonych skrzynkach.	
9	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Przynajmniej 2 razy w roku, na początek każdego półrocza, po zwrocie ankiet/części ankiet przez Klientów, opracowuje „Protokół z badania zadowolenia Klienta” (F3), w którym jest zawarty m.in. sposób opracowania zebranych danych oraz jeżeli istnieje taka potrzeba, uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w zagrożonych obszarach. Wyniki ankiety są danymi wejściowymi do przeglądu systemu zarządzania jakością zgodnie z P/5/1	F3
Analiza wyników komunikacji			
10	Kierownictwo	Podczas Przeglądu systemu zarządzania jakością (P/5/1) na podstawie przygotowanych materiałów, w celu poprawy komunikacji z Klientami, dokonuje oceny funkcjonowania tego systemu, poprzez ustosunkowanie się do złożonych wniosków, analiz oraz działań korygujących i zapobiegawczych.	

4.ZAŁĄCZNIKI

- F1-P/7/5 – Rejestr konferencji prasowych organizowanych przez Burmistrza
- F2-P/7/5 – Ankieta zadowolenia klienta
- F3-P/7/5 – Protokół z badania zadowolenia Klienta

**Rejestr konferencji prasowych organizowanych przez
Urząd Miasta i Gminy w Kańczudze**
Osoby uczestniczące w konferencji wg listy obecności.

Data	Tematyka	Podpis

Nr ankiety:

ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTA

Celem ankiety jest badanie zadowolenia klienta. Ankieta będzie wykorzystana tylko w celach statystycznych dla wewnętrznych potrzeb naszego Urzędu. Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi krzyżykiem w odpowiedniej kratce. **ANKIETA JEST ANONIMOWA**

1. Jak często korzysta Pan / Pani z usług Urzędu Miasta i Gminy w Kańczudze:

- raz w miesiącu i częściej kilka razy w roku pierwszy raz

2. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu załatwia/a Pan/Pani sprawę?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Burmistrz | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Rolnictwa, Leśnictwa, Gospodarki Komunalnej i Spraw Wodnych |
| <input type="checkbox"/> Sekretarz | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Działalności Gosp. Promocji Miasta i Gminy, Ochrony Zdrowia, Kultury oraz Rozwiązywania Problemów Alk. |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Organizacyjnych | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Świadczeń Rodzinnych |
| <input type="checkbox"/> Sekretarka | <input type="checkbox"/> Pomoc Administracyjna |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Obsługi Rady Miejskiej | <input type="checkbox"/> Z-CA Skarbnika |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Kadrowych i Socjalnych Pracowników | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Księgowości Budżetowej |
| <input type="checkbox"/> Zastępca Kierownika USC – Dowody Osobiste | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Wymiaru Podatków |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Ewidencji Ludności | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Księgowości Podatkowej |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Obronnych, OC, Zarządzania Kryzysowego, Porządku Publicznego i P. Poż. | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Płac |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Budownictwa i Rozwoju Gospodarczego | <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Obsługi Kasowej |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Inwestycji | |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Ochrony Środowiska | |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Pozyskiwania Funduszy, Zamówień Publicznych i Ochrony Zabytków | |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Geodezji, Gospodarki Gruntami i Mieniem Komunalnym | |
| <input type="checkbox"/> Stanowisko d/s Dróg i Mostów | |

3. Sprawa, z którą zwrócił/a się Pan/Pani do Urzędu dotyczyła:

- Wydania decyzji
- Wydania zezwolenia
- Wpisu do ewidencji działalności gospodarczej
- Sprawy budowlanej
- Zamówienia publicznego
- Informacji z ewidencji gruntów lub zasobu kartograficznego
- Spraw meldunkowych lub związanych z Urzędem Stanu Cywilnego
- Porady Prawnej
- Innej sprawy (proszę podać jakiej):

.....
.....

4. Czy usługi Urzędu Miasta w Kańczudze:

- są w pełni zgodne z moimi wymaganiami i oczekiwaniami
- są zbliżone do moich oczekiwań i wymagań
- nie spełniają moich oczekiwań i wymagań

5. Proszę o ocenę naszej usługi ze względu na poniższe kryteria:

a) czas załatwienia sprawy

- bardzo krótki
- krótki
- przeciętny
- długi
- bardzo długi

b) kompetencje i fachowość pracownika

- bardzo dobra
- dobra
- średnia
- zła
- bardzo zła

c) Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

- bardzo dobra
- dobra
- średnia
- zła
- bardzo zła

6. Czy sposób realizacji usług przez Urząd Miasta i stopień uzyskania informacji dotyczącej sprawy jest zgodny z Pani / Pana wymaganiami?

- tak
- raczej tak
- raczej nie
- nie

7. Czy usługi Urzędu Miasta w Kańczudze są realizowane w sposób terminowy?

- tak
- raczej tak
- raczej nie
- nie

8. Czy jest Pan / Pani zadowolona z poziomu obsługi w Urzędzie Miasta w Kańczudze ?

tak raczej tak raczej nie nie

9. W jaki sposób uzyskuje Pan / Pani informację o Urzędzie ?

- informacja telefoniczna
- z tablic informacyjnych
- ze strony internetowej Urzędu
- inny (np. od znajomych, rodziny)

10. Jakie zmiany w Urzędzie Pana / Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Kańczudze?

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety
Burmistrz
i pracownicy Urzędu Miasta i Gminy
w Kańczudze

Protokół z badania zadowolenia Klienta

Okres badania:		Liczba uzyskanych pkt. z poszczególnych pytań							
Kolejny numer ankiety	Suma uzyskanych punktów	Każdej „kratce” w pytaniu 1 i 4 ankiety, począwszy od lewej strony, należy przyporządkować odpowiednio 5, 4, 3 punkty. Pytania 2, 3, 9 podlegają analizie w rubryce „UWAGI”. W pytaniu 5 wpisujemy odpowiednio 5,4,3,2,1 punkt natomiast w pytaniach 6, 7, 8 wpisujemy 5,4,3,2 punkty.							
		pytanie nr 1	pytanie nr 4	pytanie nr 5			pytanie nr 6	pytanie nr 7	pytanie nr 8
				a	b	c			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
RAZEM średnia arytmetyczna									
Uwagi							Opracował	Data/podpis	
Wnioski							Pełnomocnik	Data/podpis	