

Zarządzenie Nr 76/2019
Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik
z dnia 16 kwietnia 2019 r.

w sprawie: wprowadzenia procedury określającej sposób monitorowania satysfakcji Klienta Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku wypracowanej w ramach projektu „Nowoczesna i skuteczna e-administracja” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam do realizacji w Urzędzie Miasta i Gminy w Chmielniku procedurę o nazwie: „PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA W ZAKRESIE PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH”
2. Powyższa procedura opisana została w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

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

- 1) Tomasz Biernacki
- 2) Damian Tomaszewski
- 3) Elżbieta Majewska

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Administracji.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

BURMISTRZ
Paweł Wójcik

ferenc



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 1 do Zarządzenia



PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA W ZAKRESIE 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 SATYSFAKCJI KLIENTA Z ZAKRESU PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH	5



I. TERMINOLOGIA

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

II. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji Klienta, w aspekcie dostarczanych w ramach projektu pn.: „Nowoczesna i skuteczna e-administracja” e-usług oraz dostarczanego Portalu Informacyjnego. 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 Portalu Informacyjnym.

Umieszczenie ankiety na Portalu Informacyjnym zapewni możliwość oceny satysfakcji szerokiego 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 Portalu Informacyjnego 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
- przeprowadzenie szkoleń pracowników z zakresu niniejszej procedury,
- 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 e-usług związanych z podatkami i opłatami lokalnymi. 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 100 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 Badania Satysfakcji Klienta

VII. ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY – ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA W ZAKRESIE PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA W ZAKRESIE PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

Szanowny Kliencie Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku,

Celem ankiety, którą Państwu udostępniamy jest pomiar satysfakcji Klienta Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku w zakresie podatków i opłat lokalnych realizowanych za pomocą Portalu Informacyjnego oraz platformy ePUAP. Założeniem przeprowadzenia badania jest poprawienie jakości obsługi Klientów Urzędu Miasta i Gminy w Chmielniku. Ankieta jest anonimowa.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystałeś/korzystałaś z Portalu Informacyjnego?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

Tak Nie

2. 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

3. Jak oceniasz przydatność informacji prezentowanych na Portalu Informacyjnym?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:



- bardzo przydatne przydatne nieprzydatne

4. 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

5. Czy dane publikowane na Portalu Informacyjnym są prezentowane w sposób czytelny?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Tak Nie

6. W jakim celu korzystasz z Portalu Informacyjnego?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Chęć wykonania płatności
 Chęć ustalenia/zweryfikowania wysokości wymiaru podatków
 Chęć ustalenia/zweryfikowania wysokości opłaty lokalnej
 W celach informacyjnych

7. 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

8. Podmiot, który reprezentujesz to:

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Osoba fizyczna Przedsiębiorca

9. Jak oceniasz przydatność Portalu Informacyjnego?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Bardzo wysoko Wysoko Przeciętnie Nisko



10. 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

11. Czy uważasz, że Portal Informacyjny usprawnia/przyspiesza obsługę Klienta w zakresie podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Tak Nie

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

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- Tak Nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

