# ZARZĄDZENIE Nr 59 /2015
# WÓJTA GMINY SOCHOCIN
# z dnia 4 września 2015 r.

**w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy Sochocin.**

Na podstawie art. 33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. , poz. 594 z późn. zmianami) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy Sochocin.

**§ 2.** Realizacja systemu odbywać się będzie poprzez przeprowadzanie cyklicznego badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Sochocin oraz wywiadu z pracownikami Urzędu Gminy.

**§ 3.** Badania wśród klientów będą przeprowadzane za pomocą anonimowych ankiet, stanowiących załącznik nr 1. do niniejszego zarządzenia, scenariusz wywiadu z pracownikami Urzędu Gminy stanowi załącznik nr 2.

**§ 4.** Badania będą przeprowadzane nie rzadziej niż raz na dwa lata. Wyjątek stanowi rok 2016, który jest obowiązkowy do przeprowadzenia w/w badań.

**§ 5.** Raport z przeprowadzonego badania, wraz z rekomendacjami podjęcia działań doskonalących, inspektor ds. promocji, kultury, zdrowia i sportu przedstawia Wójtowi Gminy nie później niż w terminie 1 miesiąca od zakończenia badania.

**§ 6.** Po akceptacji raportu przez Wójta Gminy, wyniki przeprowadzonych badań zostają przedstawione pracownikom urzędu.

**§ 7.** Na podstawie zgłoszonych propozycji i uwag od klientów i pracowników Urzędu, obowiązujący kwestionariusz za zgodą Wójta Gminy Sochocin, może ulec drobnej modyfikacji.

**§ 8.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 9.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Wójt**

**Andrzej Romatowski**

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 59/2015
Wójta Gminy Sochocin
z dnia 4 września 2015 r.

# Badanie opinii klientów nt. poziomu zadowolenia z usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Sochocinie

***Przedstawiamy Państwu ankietę , która ma na celu poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych przez nasz urząd usług. Uzyskanie informacje określą nam obszary do poprawy oraz pozwolą na podjęcie działań usprawniających pracę Urzędu.***
***Cenimy sobie Państwa szczerość. Nasza ankieta jest w pełni anonimowa.***

## *Prosimy o wypełnienie ankiety bo Twoje zdanie się liczy!*

**Pytanie 1. W jakim Wydziale Urzędu Gminy załatwia/ł Pan/Pani sprawę?**

☐ Wydział Finansów i Budżetu Gminy *(podatki, kasa)*

☐ Wydział Rozwoju Gospodarczego i Planowania Przestrzennego *( plan zagospodarowania przestrzennego, drogi, fundusz sołecki, woda, kanalizacja, oczyszczalnie przydomowe, energia, inwestycje itp.)*

☐ Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej *(odpady komunalne - śmieci, wycinka drzew, działalność gospodarcza, bezdomne zwierzęta)*

☐ Urząd Stanu Cywilnego i stanowisko d.s ewidencji ludności i dowodów osobistych *(dowody osobiste, meldunki, zawarcie związku małżeńskiego , rejestracja zgonu, zgłoszenie uroczenia dziecka, zmiana nazwiska lub imienia itp.)*

☐ Wydział Kadr Oświaty i Spraw Organizacyjnych *(stypendia szkolne, zasiłki szkolne, dowozy uczniów, dofinansowanie pracodawcom, obsługa rady , obsługa ochotniczych straży pożarnych, zeznania świadków, poświadczenia własnoręczności podpisów)*

☐ Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej

**Pytanie 2. Jak często przybywa Pan/Pani do Urzędu Gminy w celu załatwienia spraw urzędowych?**

☐ Przynajmniej raz na miesiąc

☐ Przynajmniej raz na kwartał

☐ Rzadziej niż raz na kwartał

**Pytanie 3. Proszę określić, jaki cel miała (lub ma) dzisiejsza Pana/Pani wizyta w Urzędzie Gminy?**

- ☐ Zasięgnięcie informacji
- ☐ Pobranie druków
- ☐ Złożenie podania, wniosku, prośby
- ☐ Uzupełnienie dokumentacji
- ☐ Odebranie decyzji, dokumentu, zaświadczeń
- ☐ Interwencja w sprawie u Wójta/ konkretnego urzędnika
- ☐ Inne – proszę wymienić: .....

**Pytanie 4. Skąd z reguły dowiaduje się Pan/Pani gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie Gminy?**

- ☐ Pytam w Sekretariacie
- ☐ Pytam moich znajomych
- ☐ Dzwonię do konkretnego pracownika lub referatu w Urzędzie
- ☐ Pytam urzędników w pokojach
- ☐ Wykorzystuję stronę internetową Urzędu (www.sochocin.pl)
- ☐ Korzystam ze strony BIP (Biuletynu Informacji Publicznej) Urzędu
- ☐ Inne – proszę wymienić: .....

**Pytanie 5. Jeśli korzystał/a Pan/Pani z usług Sekretariatu proszę ocenić jakość udzielonych informacji?**

| Bardzo zła | Zła | Ani dobra, ani zła | Dobra | Bardzo dobra |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**Pytanie 7. Jeśli korzystał/a Pan/Pani ze strony internetowej Urzędu Gminy (www.sochocin.pl) proszę ocenić jej atrakcyjność wizualną , przejrzystość i dostępność potrzebnych informacji.**

| Bardzo źle | Źle | Ani dobrze, ani źle | Dobrze | Bardzo dobrze |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**Pytanie 8. Czy korzysta Pan/i ze strony internetowej urzędu w celu uzyskania informacji przed załatwieniem sprawy w Urzędzie?**

- ☐ TAK
- ☐ NIE

**Pytanie 9.** **Jeśli TAK to czy znalazła Pan/i tam potrzebne informacje dotyczące sprawy**

| Zdecydowanie nie | Raczej nie | Trudno powiedzieć | Raczej tak | Zdecydowanie tak |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**Pytanie 10.** **Proszę ocenić jakość funkcjonowania urzędu pod względem wymienionych obszarów:**

| **I. Komfort korzystania z usług Urzędu.** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź (cyfrę).** | **zdecydowanie się nie zgadzam** | **raczej się nie zgadzam** | **trudno powiedzieć** | **raczej się zgadzam** | **zdecydowanie się zgadzam** |
| a) Otoczenie zewnętrzne budynku: jest wystarczająco miejsc parkingowych dla samochodów, są dobrze oznakowane miejsca dla rowerów | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) w budynku panuje czystość i porządek | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) budynek jest dobrze oznakowany – wchodząc tam wiadomo, dokąd się udać w danej sprawie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) urząd jest przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) czas oczekiwania na przyjęcie można spędzić w komfortowych warunkach | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) urząd ma dogodne dla mnie godziny otwarcia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| **II. Pracownicy urzędu** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Proszę pomyśleć teraz o pracownikach urzędu, którzy Pana/Panią obsługiwali podczas ostatniego kontaktu z urzędem. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami: Pracownicy urzędu...** | | | | | |
| **W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź (cyfrę).** | **zdecydowanie się nie zgadzam** | **raczej się nie zgadzam** | **trudno powiedzieć** | **raczej się zgadzam** | **zdecydowanie się zgadzam** |
| a) byli uprzejmi i kulturalni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) posiadali odpowiednią wiedzę i kompetencje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) uważnie mnie słuchali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| d) wypowiadali się jasno i zwięźle oraz przekazali mi niezbędne informacje dotyczące załatwienia mojej sprawy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) poświęcili mi i mojej sprawie odpowiednią ilość czasu i uwagi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) Czas oczekiwania na przyjęcie był krótki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## III. Staranność i rzetelność załatwiania spraw

**Proszę pomyśleć teraz o sprawie, w związku z którą kontaktował/a się Pan/Pani z urzędem. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami:**

| **W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.** | **zdecydowanie się nie zgadzam** | **raczej się nie zgadzam** | **trudno powiedzieć** | **raczej się zgadzam** | **zdecydowanie się zgadzam** |
|---|---|---|---|---|---|
| a) w mojej sprawie urząd działa/ł bez zbędnej zwłoki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) załatwiając tę sprawę nie byłem/am odsyłany/a do kolejnych osób/komórek urzędu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) miałem/ mam możliwość otrzymania informacji o stanie swojej sprawy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) moja sprawa została załatwiona/jest załatwiana w sposób rzetelny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) dokumenty, formularze, druki potrzebne do załatwienia sprawy są dostępne i łatwe do wypełnienia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Ogólnie, na ile jest Pan/Pani zadowolony/a z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Gminy w Sochocinie**

**Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| bardzo niezadowolony/a | raczej niezadowolony/a | trudno powiedzieć | raczej zadowolony/a | bardzo zadowolony/a |

**Pytanie 11.** **Co Pana/Pani zdaniem należy poprawić w obsłudze klienta w tutejszym Urzędzie?**

.....

.....

**Pytanie 10.** **Co Panu/Pani najbardziej odpowiada w obsłudze klientów w tutejszym Urzędzie?**

.....

.....

## METRYKA

**11. Proszę podać swój wiek**

☐ Do 18 roku życia ☐ 31-50 lat

☐ 19-30 lat ☐ Powyżej 50 lat

**12. Proszę zaznaczyć swoją płeć**

☐ Mężczyzna

☐ Kobieta

**13. Proszę określić miejsce zamieszkania**

☐ mieszkaniec Gminy Sochocina ☐ mieszkaniec spoza powiatu

☐ osoba spoza Gminy Sochocin (mieszkaniec powiatu płońskiego)

Mieszkaniec Sochocina

**14. Jaki jest Pana/Pani poziom wykształcenia?**

☐ Gimnazjalne i niżej ☐ Średnie zawodowe ☐ Pomaturalne

☐ Zasadnicze zawodowe ☐ Średnie ogólnokształcące ☐ Wyższe

**15. Jaka jest Pana/Pani sytuacja zawodowa?**

☐ Jestem zatrudniony ☐ Jestem bezrobotny/a ☐ Jestem przedsiębiorcą

☐ Renta/emerytura ☐ Jestem rolnikiem ☐ Uczę się/studiuję

***Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas!***

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 59/2015
Wójta Gminy Sochocin
z dnia 4 września 2015 r.

# Scenariusz wywiadu z pracownikami Urzędu Gminy Sochocin.

| Nazwa Referatu | Stanowisko (rodzaj usługi) | Data wypełnienia |
|---|---|---|
| | | |

| 1. Jak ocenia Pan/i jakość świadczonych usług klientom Urzędu? |
|---|
| |

| 2. Jak według Pana/i klienci Urzędu oceniają jakość obsługi? Co wpływa na poziom zadowolenia klientów z jakości obsługi? |
|---|
| |

| 3. Jaki według Pana/i jest stosunek klientów Urzędu do urzędników? Czy klienci Urzędu mają raczej pozytywny czy negatywny wizerunek urzędnika? |
|---|
| |

| 4. Jakie postawy wobec urzędników reprezentują klienci Urzędu (np. roszczeniowość/uległość, znajomość swoich praw/nieznajomość przepisów, itp.)? |
|---|
| |

| 5. Czy według Pana/i istnieją jakieś problemy w realizacji usług publicznych Urzędu? Jeśli tak, to jakie? Proszę uzasadnić. |
| --- |
| |
| 6. Co można byłoby poprawić w zakresie podniesienia jakości usług świadczonych klientom Urzędu? |
| |

***Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas!***