



**ZARZĄDZENIE NR 245/12**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁOMŻA**

z dnia 25 września 2012 r.

**w sprawie przyjęcia Procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta  
w Urzędzie Miejskim w Łomży**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591, ze zm.: Dz. U. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203 i Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420 i Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230 i Nr 106, poz. 675 oraz z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149, poz. 887 i Nr 217, poz. 1281, z 2012 poz. 567) **zarządzam**, co następuje:

§1. Przyjmuje się Procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta w Urzędzie Miejskim w Łomży stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2. Powołuję Zespół ds. badania poziomu satysfakcji Klientów w składzie:

1. Łukasz Czech – Koordynator Zespołu
2. Anna Gerłowska – Zastępca Koordynatora Zespołu
3. Emilia Kuczevska – Sekretarz Zespołu
4. Bogumiła Cwalina – Członek Zespołu

§3. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

MIECZYŚLAW LEON CZERNIAWSKI





**Załącznik Nr 1**  
do Zarządzenia Nr 245/12  
Prezydenta Miasta Łomży  
z dnia 25 września 2012r.

## **Procedura monitorowania poziomu satysfakcji klientów w Urzędzie Miejskim w Łomży**

### 1. Definicje

Ilekróć w Procedurze jest mowa jest o:

- 1) **Urządzie** - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Łomży,
- 2) **Kliencie** - należy przez to rozumieć podmiot indywidualny lub zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,
- 3) **Procedurze** – należy przez to rozumieć procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta w Urzędzie Miejskim w Łomży,
- 4) **Badaniu** – należy przez to rozumieć zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd.

### 2. Cel wprowadzenia procedury

- 1) System monitorowania poziomu satysfakcji Klientów opracowany został w ramach projektu „Akademia Profesjonalnego Urzędnika”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
- 2) Niniejsza Procedura ma na celu usystematyzowanie założeń dla systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Miejskiego w Łomży z jakości usług publicznych.
- 3) Analiza zebranych danych będzie stanowić źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

### 3. Przedmiot procedury

Niniejsza procedura reguluje:

- źródła pozyskiwania danych do badania i monitorowania poziomu satysfakcji oraz oczekiwań Klientów,
- odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące realizacji badań,
- sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących.

### 4. Zakres procedury

Procedura jest obligatoryjna do stosowania w obszarach, w których następuje relacja Urzędu z Klientem zewnętrznym.

### 5. Odpowiedzialność i uprawnienia

- 1) Za realizację niniejszej procedury w zakresie przygotowywania formularzy ankiet, rozpowszechniania procedury użytkownikom, dystrybucję ankiet, przeprowadzenie badania, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet oraz opracowanie wyników zbiorczych odpowiada Zespół ds. badania poziomu satysfakcji Klientów powołany przez Prezydenta Miasta Łomża.
- 2) Za adekwatność i nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w tym przygotowanie raportu końcowego odpowiada Koordynator Zespołu o którym mowa w pkt 1).





3) Wszyscy pracownicy odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze w zakresie, w jakim się do nich odnosi.

## 6. Metodologia badań

### 1) Źródła danych:

Głównym narzędziem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w formie papierowej, dystrybuowane przez ankierów w określonym czasie w Urzędzie. W celu zbierania ankiet zostanie umieszczona w holu głównym Urzędu urna, do której Klienci będą składać wypełnione ankiety.

### 2) Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu zadowolenia Klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania Klientów (oczekiwania co do jakości oferowanych przez Urząd usług są zbieżne z wyobrażeniem poziomu tej jakości, percepcja vs. oczekiwania Klientów).

3) Kryteria badawcze określone w metodologii badania i zawarte w szczegółowych pytaniach ankiety stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury stanowią jednocześnie szczegółowe wyznaczniki obrazujące poziom satysfakcji Klientów z obsługi, na podstawie których powstały poszczególne pytania ankiety.

## 7. Opis postępowania

1) Na potrzeby projektu pn "Akademia Profesjonalnego Urzędnika" badanie ankietowe zostanie przeprowadzone w miesiącu październiku 2012r.

2) Począwszy od 2013 roku ankieta będzie przeprowadzana raz w roku.

3) Informacja o rozpoczęciu badania zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej Urzędu na 2 tygodnie przed realizowanym badaniem - wzór informacji stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.

4) Po każdym badaniu będzie sporządzany raport z uzyskanych wyników. Za przygotowanie raportu odpowiedzialny będzie koordynator Zespołu. Raport powinien w szczególności zawierać szczegółowe dane ilościowe zebrane w trakcie badania oraz porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi określające wzrost /spadek poziomu satysfakcji w kolejnych monitorowanych okresach. Raport powinien zawierać opracowanie zgromadzonych danych podsumowane wnioskami (w jakiej sferze działania Urzędu nastąpiły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie) a w przypadku wyraźnych zmian także rekomendacjami (konkretnymi zaleceniami) do zmiany określonych aspektów funkcjonowania Urzędu.

### 5) Zalecana struktura raportu:

a) Wstęp

b) Charakterystyka badania (kiedy, kto nadzorował, kto realizował, jak długo trwało badanie etc.)

c) Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)

d) Prezentacja liczbowych wyników zgromadzonych badań

e) Opisowa analiza danych

f) Charakterystyka dynamiczna (porównanie wyników badania z poprzednimi)

g) Podsumowanie, wnioski

i) ew. Rekomendacje





## 8. Dokumentacja

- 1) Pierwszy raport monitorujący przygotowany zostanie najpóźniej do dnia 31 października 2012 roku oraz przekazany bezzwłocznie Prezydentowi Miasta i Sekretarzowi Miasta. Kolejne raporty będą opracowywane w terminie do 30 dni od dnia zakończenia badania.
- 2) Raport zawierający wyniki i podsumowanie badań zostaje upubliczniony poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu Miejskiego.
- 3) W oparciu o prezentowane Raporty z badań poziomu satysfakcji Klientów Prezydent Miasta Łomża w porozumieniu z Sekretarzem Miasta podejmuje decyzję o potrzebie wprowadzenia działań naprawczych i wskazuje jednostkę odpowiedzialną za ich przygotowanie i wdrożenie.

PREZYDENT MIASTA

MIECZYŚLAW LEON CZERNIAWSKI



Załącznik nr 1 – kwestionariusz ankiety

Szanowni Państwo,

Urząd Miejski w Łomży przeprowadza badanie oczekiwań oraz poziomu zadowolenia z obsługi wśród Klientów. **Ankieta jest anonimowa**, a jej wypełnienie zajmie około 10 minut. Zebrane opinie pomogą ocenić jakość pracy Urzędu i lepiej dostosować jego funkcjonowanie do Państwa oczekiwań.

Prosimy wypełniać ankietę wstawiając znak X w polach wyboru  lub wpisując właściwą odpowiedź w wykropkowanym miejscu. W pięciostopniowej skali ocen 1 oznacza ocenę najniższą, niepożądaną, a 5 jest oceną najwyższą, pożądaną, w tabeli należy zakreślić właściwą odpowiedź.

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety 😊

Z Urzędu korzysta Pan /i jako:  osoba fizyczna  firma

W jakim Wydziale załatwił/a Pan /i sprawę (sprawy)?

.....  
.....

Jak często korzysta Pan /i z usług Urzędu?

- regularnie, średnio raz w miesiącu
- sporadycznie, średnio raz na kwartał
- rzadko, średnio raz w roku
- bardzo rzadko, raz na kilka lat

Na ile ocenia Pan/i jakość obsługi w Urzędzie Miejskim w Łomży?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Czy Pana/ni zdaniem funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Łomży jest porównywalne do funkcjonowania innych urzędów?

- tak, Urząd w Łomży funkcjonuje tak samo jak inne urzędy
- Urząd w Łomży funkcjonuje lepiej niż inne
- Urząd w Łomży funkcjonuje gorzej niż inne
- nie wiem, nie mam zdania





Proszę zakreślić w tabeli właściwą ocenę (1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

Oczekiwania (czy jest to ważne)					Oceniane zagadnienie	Zadowolenie (ocena stanu faktycznego)				
1	2	3	4	5	Urząd jest nowoczesnie wyposażony	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Zapewnione są miejsca parkingowe dla klientów	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Toalety dla klientów są odpowiednie do potrzeb i schludne	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Oznakowanie pozwala na sprawne poruszanie się po Urzędzie	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Pracownicy urzędu są odpowiednio ubrani	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urzędnicy posiadają wiedzę merytoryczną i konkretnie odpowiadają na pytania	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urzędnicy angażują się, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Potrzebne materiały i druki są dostępne	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Strona internetowa jest łatwa w użytkowaniu oraz zawiera potrzebne dane i dokumenty	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urzędnicy wykazują chęć pomocy klientom	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urzędnicy są uprzejmi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika nie budzi zastrzeżeń	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urzędnik poświęca klientowi wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwiania sprawy	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Proces załatwiania sprawy jest zrozumiały	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	W toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Wybrane sprawy urzędowe można załatwiać także drogą elektroniczną	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urząd jest czynny w dogodnych godzinach	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Urząd jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	W Urzędzie zapewnione jest dogodne miejsce oczekiwania na obsługę	1	2	3	4	5







## **Badanie poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Miejskiego w Łomży**

Podejmując działania mające na celu wzrost jakości świadczonych usług publicznych, Urząd Miejski w Łomży przeprowadza badanie poziomu satysfakcji Klientów. Badanie jest anonimowe i obejmie wszystkich Klientów korzystających w dniach ..... z usług Urzędu.

Badanie realizowane będzie bezpośrednio w budynku Urzędu. Każda osoba opuszczająca Urząd otrzyma kwestionariusz ankiety, którą będzie mogła wypełnić korzystając z dogodnego miejsca w holu głównym Urzędu.

Ankieta jest anonimowa, a jej zbiorcze wyniki pomogą lepiej poznać oczekiwania Klientów Urzędu oraz ocenić jakość jego funkcjonowania. Opracowane wyniki badania zostaną zaprezentowane na stronie internetowej Urzędu poprzez opublikowanie Raportu z badań w dniu .....

Kwestionariusz badawczy został opracowany przez Zespół ekspertów w trakcie realizacji projektu „Akademia Profesjonalnego Urzędnika”. Opiera się na powszechnie stosowanej w badaniach jakości usług metodzie Servqual.

Zachęcamy wszystkich Mieszkańców Miasta Łomża do wizyty w Urzędzie w dniach ..... oraz do wyrażenia swojej opinii odnośnie funkcjonowania Urzędu a także zaprezentowania własnych oczekiwań i propozycji.

Za poświęcony czas i udział w badaniu ankietowym Klientom Urzędu Miejskiego w Łomży serdecznie dziękujemy.