



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt
„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w
funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek
samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE Nr 62/2011

Wójta Gminy Wiry
z dnia 16 grudnia 2011 r.

**w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta
wewnętrznego i zewnętrznego w Urzędzie Gminy w Wyrach**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i stawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 Nr 142, poz. 1591 z późn. zmianami) zarządzam, co następuje:

§ 1

W związku z realizacją projektu „Kompetentni w administracji – wdrażanie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”, wprowadzam procedury badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego do stosowania w Urzędzie Gminy w Wyrach.

§ 2

Odpowiedzialnym za aktualizację, rozpowszechnianie procedur oraz aktualizację ankiet jest Sekretarz Gminy Wiry, który staje się Koordynatorem Badania.

§ 3

Pracami związanymi ze sprawnym przeprowadzeniem badania oraz analizą i interpretacją danych zajmuje się Zespół Roboczy, którego skład zostanie podany odrębnym zarządzeniem.

Powiat Mikołowski



Mikołów



REALIZATORZY PROJEKTU
Łaziska Górne



Orzesze



Wiry



Ornontowice





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt
„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w
funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek
samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



§ 4

Powstałe raporty z badania stanowić będzie przedmiot analizy i materiał wyjściowy do wskazania i podjęcia działań usprawniających w ramach prowadzonej w Urzędzie Gminy kontroli zarządczej.

§ 5

Załączniki do zarządzenia stanowią:

- Nr 1 – Procedura stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta wewnętrznego;
- Nr 2 - Procedura stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta zewnętrznego.

§ 6

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY
WYRY
mgr Barbara Prasol

Powiat Mikołowski



Mikołów



REALIZATORZY PROJEKTU

Łaziska Górne



Orzesze



Wyry



Ornontowice



Załącznik numer 1Procedury badania oceniającego stopień satysfakcji klienta zewnętrznego

Spis treści

1. Przedmiot procedury	1
2. Zakres stosowania procedury	1
3. Cel badania	1
4. Tryb postępowania badawczego	2
5. Odpowiedzialność	3
6. Harmonogram procesu badawczego	4
7. Dokumenty związane	5

1. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest badanie stopnia satysfakcji klienta zewnętrznego Urzędu Gminy w Wyrach.

2. Zakres stosowania procedury

Zakres procedury obejmuje czynności od przygotowania badania satysfakcji klienta do przedstawienia jego wyników oraz rekomendowania wprowadzenia ewentualnych zmian wynikających z wniosków badawczych.

3. Cel badania

Celem badania jest zgromadzenie wiedzy na temat oceny satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu.

Klientem urzędu jest każda osoba spoza urzędu, która wchodzi z nim w relacje. Są to osoby, które korzystają z oferowanych przez urząd produktów/usług, tak więc posiadają wiedzę, aby ocenić swoją satysfakcję w tym zakresie.

Poznanie wyników oceny satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu oraz zastosowanie wniosków z badań pozwoli na lepsze dopasowanie realizacji usług Urzędu do klientów oraz podwyższyć jakość realizowanych przez Urząd usług.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt
„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
 jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. Tryb postępowania badawczego

4.1 Wymiar czasowy badania - częstotliwość badania

Badanie oceniające stopień satysfakcji klienta zewnętrznego przeprowadzane jest raz w roku. Coroczne realizowanie badania ma na celu, poza uzyskaniem danych przekrojowych, także porównanie wyników oraz badanie kształtujących się trendów.

Badanie powinno trwać nie dłużej niż miesiąc.

4.2 Obiekt badań

Obiektem badania są jednostki indywidualne, w tym przypadku są to klienci Urzędu.

4.3 Opis populacji oraz doboru próby

Populację badania stanowią wszyscy dorośli mieszkańcy Wyr, którzy mogą potencjalnie korzystać z usług Urzędu oraz ze strony www Urzędu. Dla uzyskania reprezentatywności badania przyjęta zostaje próba 189 osób.

Zakłada się przygotowanie planu promocji badania oraz wykonanie jego założeń, polegających przede wszystkim na jak najszerszym poinformowaniu o prowadzonym badaniu, tak żeby każdy zainteresowany klient mógł w nim wziąć udział.

4.4 Metoda pomiaru – narzędzie badawcze

Narzędzie badawcze stanowi kwestionariusz ankietowy, która wypełniania jest przez klientów samodzielnie. Ankieta jest anonimowa.

4.5 Metoda dystrybucji i zbierania danych

Ankiety dostępne są dla klientów przez okres miesiąca we wszystkich miejscach, w których obsługiwani są w Urzędzie oraz za pośrednictwem internetu - na stronie www Urzędu. Po wypełnieniu ankiety w formie tradycyjnej zbierane są w urnach w każdym miejscu, gdzie są udostępnione, a raz w tygodniu przekazywane przez osoby udostępniające ankiety klientom do Koordynatora Badania w Urzędzie. Również wypełnione ankiety w wersji elektronicznej, w formie danych przechowywane są na serwerze Koordynatora Badania. Pod koniec procesu wypełniania ankiet przez klientów komplet danych do analizy posiada Koordynator Badania.

Podczas trwania badania Koordynator Badania monitoruje uzyskaną liczbę odpowiedzi i konfrontuje ją z zalecaną próbą badawczą, w razie słabej zwrotności zleca podjęcie

Powiat Mikołowski



Mikołów

REALIZATORZY PROJEKTU
Łaziska Górne

Orzesze



Wiry



Ornontowice





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt
„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



dodatkowych działań promujących możliwość wypowiedzi wśród klientów.

4.6 Przetwarzanie danych

Koordynator Badania poddaje dane analizie za pomocą dostępnych środków pozwalających na ujednolicenie danych i ich przetworzenie.

4.7 Analiza i interpretacja

Na podstawie ujednoliconych i przetworzonych danych Koordynator Badania wraz z Zespołem Roboczym dokonuje analizy i interpretacji danych, otrzymując w ten sposób wstępne wnioski z przeprowadzonego badania. Koordynator Badania przygotowuje wstępny raport z badania.

4.8 Prezentacja i zastosowanie wyników

Zespół Roboczy wraz z Koordynatorem Badania dokonują prezentacji wstępnego raportu z badania (wyników badania, wstępnych wniosków z badania oraz ewentualnych działań korygujących lub zapobiegawczych dla podniesienia stopnia satysfakcji klienta) podczas roboczego zebrania naczelników i najwyższego kierownictwa Urzędu. Wstępna wersja raportu omawiana jest w trakcie tego zebrania.

Następnie powstaje ostateczny raport z badania, za powstanie tego dokumentu odpowiedzialny jest Zespół Roboczy wraz z Koordynatorem Badania. Prezentacyjna wersja raportu z badania, zostaje zaprezentowana pracownikom oraz umieszczona na stronie intranetowej Urzędu.

Wyniki badania służą jako materiał wyjściowy do oceny ryzyk zidentyfikowanych w ramach działania systemu kontroli zarządczej Urzędu oraz podejmowania działań naprawczych i usprawniających działalność Urzędu.

Dopuszczalne są zmiany w procedurze wykonania oraz w treści ankiety na podstawie wniosków z badań. Jednak dla uzyskania porównywalności wyników nie są rekomendowane znaczne zmiany w zakresie treści ankiety. Rekomendacje w obu kwestiach przygotowuje Koordynator Badania.

5. Odpowiedzialność

Osobą odpowiedzialną za przeprowadzenie badania jest Koordynator Badania, przy przygotowaniu i przeprowadzeniu badania współpracuje on z Zespołem Roboczym powołanym przez Wójta.

REALIZATORZY PROJEKTU

Powiat Mikołowski



Mikołów



Łaziska Górne



Orzesze



Wiry



Ornontowice



**6. Harmonogram procesu badawczego**

Wymiar czasowy	Działanie	Osoba odpowiedzialna
PRZYGOTOWANIE BADANIA – rozpoczęcie 1.02.		
1/14 dni	Przygotowanie ankiety do badania w danym roku kalendarzowym	
+7/50 dni	Przygotowanie planu promocji badania i wykonanie jego założeń.	
+21/7 dni	Powielenie ankiety i jej dystrybucja w miejsca udostępnienia (forma tradycyjna i elektroniczna)	
PRZEPROWADZENIE BADANIA – rozpoczęcie 1.03		
1/1 dni	Udostępnienie ankiety klientom	
1/31 dni	Wypełnianie ankiety przez klientów	
+7/1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po pierwszym tygodniu)	
+14/1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po drugim tygodniu)	
+21/1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po trzecim tygodniu)	
+31/1 dzień	Zakończenie badania i zablokowanie możliwości wypełniania ankiet	
ANALIZA WYNIKÓW BADANIA I PRZYGOTOWANIE RAPORTÓW – rozpoczęcie 1.04.		
1/7 dni	Zgromadzenie wyników ankiet (w formie elektronicznej i tradycyjnej) u Koordynatora Badania	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt

„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



+7/21 dni	Wprowadzenie i przetworzenie wyników z ankiet w formę umożliwiającą analizę (ujednolicenie formy tradycyjnej i elektronicznej)	
+21/7 dni	Analiza i interpretacja danych, sformułowanie wniosków	
+28/7 dni	Przygotowanie wstępnej wersji raportu z badania oraz propozycji ewentualnych działań korygujących dla podniesienia stopnia satysfakcji klienta	
+28/7 dni	Przygotowanie ewentualnych rekomendacji w zakresie zmian w procedurze wykonania badania oraz treści ankiety	
+35/3 dni	Dyskusja nad raportem w ramach Zespołu Roboczego	
+38/10 dni	Opracowanie ostatecznej wersji raportu z badania satysfakcji klienta	
+48/4 dni	Przygotowanie skróconej wersji raportu	
+52/1 dzień	Prezentacja wyników wobec klientów oraz zainteresowanych stron	
+52/1 dzień	Przekazanie dokumentacji badania satysfakcji klienta do archiwum Urzędu (ankiety, raporty i rekomendacje)	

WÓJT GMINY
WYRY

mgr Barbara Prasol

Powiat Mikołowski



Mikołów



REALIZATORZY PROJEKTU

Łaziska Górne



Orzesze



Wyry



Ornontowice



**Załącznik numer 2****Procedury stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta wewnętrznego****Spis treści**

1. Przedmiot procedury	1
2. Zakres stosowania procedury	1
3. Cel badania	1
4. Tryb postępowania badawczego	2
5. Odpowiedzialność	3
6. Harmonogram procesu badawczego	4
7. Dokumenty związane	5

1. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest badanie stopnia satysfakcji klienta wewnętrznego Urzędu Gminy w Wyrach.

2. Zakres stosowania procedury

Zakres procedury obejmuje czynności od przygotowania badania satysfakcji klienta do przedstawienia jego wyników oraz rekomendowania wprowadzenia ewentualnych zmian wynikających z wniosków badawczych.

3. Cel badania

Celem badania jest zgromadzenie wiedzy na temat oceny satysfakcji klientów wewnętrznych Urzędu.

Klient wewnętrzny to każda osoba, która pracuje w Urzędzie. Koncepcja klienta wewnętrznego opiera się na teorii marketingu wewnętrznego, gdzie pracownicy stanowią wewnętrzny rynek organizacji. Na rynku tym pracownicy współpracują ze sobą, jako wewnętrzni nabywcy i dostawcy.

Poznanie wyników oceny satysfakcji klientów zewnętrznych Urzędu oraz zastosowanie wniosków z badań pozwoli na wyższy stopień zadowolenia klientów wewnętrznych, a przez to osiągnięcie celów wewnętrznych poprowadzi także do realizacji celów zewnętrznych, np. podniesienia jakości obsługi klienta zewnętrznego.

REALIZATORZY PROJEKTU

Powiat Międzybuzki



Międzybuz



Łaziska Górne



Orzesze



Wiry



Ornontowice





4. Tryb postępowania badawczego

4.1 Wymiar czasowy badania – częstotliwość badania

Badanie oceniające stopień satysfakcji klienta wewnętrznego przeprowadzane jest raz w roku. Coroczne realizowanie badania ma na celu, poza uzyskaniem danych przekrojowych, także porównanie wyników oraz badanie kształtujących się trendów.

Badanie powinno trwać nie dłużej niż dwa tygodnie.

4.2 Obiekt badań

Jednostką badawczą jest pracownik Urzędu.

4.3 Opis populacji oraz doboru próby

Populację badania stanowią wszyscy pracownicy Urzędu. Należy dokonać wszelkich starań aby wszyscy pracownicy wzięli udział w badaniu, czyli przeprowadzić tzw. badanie pełne.

Ważne jest przygotowanie planu komunikacji, dotyczącego przeprowadzanego badania.

Głównymi punktami planu powinno być poinformowanie o celu badań, ich przebiegu, faktycznej anonimowości, a także długookresowych korzyści, jakie wynikają z wyrażenia opinii w badaniu.

4.4 Metoda pomiaru – narzędzie badawcze

Narzędziem badawczym jest ankieta, która wypełniania jest przez pracowników samodzielnie. Ankieta jest anonimowa. W przypadku klienta wewnętrznego trzeba podjąć działania, aby owa anonimowość została zachowana.

4.5 Metoda dystrybucji i zbierania danych

Klienci wewnętrzni mają możliwość wypełnienia ankiety przez okres dwóch tygodni.

Ankiety przekazywane są przez Koordynatora Badania dla każdego pracownika poprzez przełożonych. Jednak wypełnione trafiają w wyznaczone miejsce lub miejsca, do urny, która zostaje opieczętowana na początku badania a odpieczętowana pod jego koniec. Przy obecności co najmniej połowy członków Zespołu Roboczego. Wypełnione ankiety trafiają do Koordynatora Badania, który po sporządzeniu wstępnej statystyki, poddaje je analizie.

Podczas trwania badania Koordynator Badania monitoruje zainteresowanie badaniem wśród





pracowników, w razie słabej zwrotności zleca podjęcie dodatkowych działań promujących możliwość wypowiedzi wśród pracowników.

4.6 Przetwarzanie danych

Koordynator Badania poddaje dane analizie za pomocą dostępnych środków pozwalających na ujednolicenie danych i ich przetworzenie.

4.7 Analiza i interpretacja

Na podstawie ujednoliconych i przetworzonych danych Koordynator Badania wraz z Zespołem Roboczym dokonuje analizy i interpretacji danych, otrzymując w ten sposób wstępne wnioski z przeprowadzonego badania.

4.8 Prezentacja i zastosowanie wyników

Zespół Roboczy wraz z Koordynatorem Badania dokonują prezentacji wstępnego raportu z badania (wyników badania, wstępnych wniosków z badania oraz ewentualnych działań korygujących lub zapobiegawczych dla podniesienia stopnia satysfakcji klienta) podczas roboczego zebrania naczelników i najwyższego kierownictwa Urzędu. Wstępna wersja raportu omawiana jest w trakcie tego zebrania.

Następnie powstaje ostateczny raport z badania, za powstanie tego dokumentu odpowiedzialny jest Zespół Roboczy wraz z Koordynatorem Badania. Prezentacyjna wersja raportu z badania, zostaje zaprezentowana pracownikom oraz umieszczona na stronie intranetowej Urzędu.

Wyniki badania służą jako materiał wyjściowy do oceny ryzyk zidentyfikowanych w ramach działania systemu kontroli zarządczej Urzędu oraz podejmowania działań naprawczych i usprawniających działalność urzędu.

Dopuszczalne są zmiany w procedurze wykonania oraz w treści ankiety na podstawie wniosków z badań. Jednak dla uzyskania porównywalności wyników nie są rekomendowane znaczne zmiany w zakresie treści ankiety. Rekomendacje w obu kwestiach przygotowuje Koordynator Badania.

5. Odpowiedzialność

Osobą odpowiedzialną za przeprowadzenie badania jest Koordynator Badania, przy przygotowaniu i przeprowadzeniu badania współpracuje on z Zespołem Roboczym powołanym przez Wójta.



**6. Harmonogram procesu badawczego**

Wymiar czasowy	Działanie	Osoba odpowiedzialna
PRZYGOTOWANIE BADANIA – rozpoczęcie 15.09.		
1/10 dni	Przygotowanie ankiety do badania w danym roku kalendarzowym	
+7/30 dni	Przygotowanie planu komunikacji badania i wykonanie jego założeń.	
+10/3 dni	Powielenie ankiety i jej dystrybucja wśród pracowników	
PRZEPROWADZENIE BADANIA – rozpoczęcie 1.10.		
1/1 dni	Udostępnienie ankiety pracownikom	
1/14 dni	Wypełnianie ankiety przez pracowników	
	Monitoring zainteresowanie badaniem wśród pracowników oraz ewentualne podjęcie działań zaradczych	
+14/1 dzień	Zakończenie badania i zablokowanie możliwości wypełniania ankiet.	
ANALIZA WYNIKÓW BADANIA I PRZYGOTOWANIE RAPORTÓW – rozpoczęcie 15.10		
1/3 dni	Zgromadzenie wyników ankiet u Koordynatora Badania	
+3/5 dni	Wprowadzenie i przetworzenie wyników z ankiet w formę umożliwiającą analizę	
+8/7 dni	Analiza i interpretacja danych, sformułowanie wniosków	
+15/3 dni	Przygotowanie wstępnej wersji raportu z badania oraz propozycji ewentualnych działań korygujących dla podniesienia stopnia satysfakcji klienta wewnętrznego	
+15/3 dni	Przygotowanie ewentualnych rekomendacji w zakresie zmian w procedurze wykonania badania oraz treści ankiety	



CZŁOWIEK- NAJLEPSZA INWESTYCJA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt
„Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w
funkcjonowaniu i rozwój kompetencji kadr jednostek
samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”
jest współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



+18/3 dni	Dyskusja nad raportem w ramach Zespołu Roboczego	
+21/5 dni	Opracowanie ostatecznej wersji raportu z badania satysfakcji klienta	
+26/4 dni	Przygotowanie prezentacyjnej wersji raportu	
+30/1 dzień	Prezentacja wyników wobec pracowników	
+30/1 dzień	Przekazanie dokumentacji badania satysfakcji klienta do archiwum Urzędu (ankiety, raporty i rekomendacje)	

WÓJT GMINY
WYRY

mgr Barbara Prasol

Powiat Mikołowski



Mikołów



REALIZATORZY PROJEKTU

Łaziska Górne



Orzesze



Wyry



Ornontowice



afca