



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 40/2018
Starosty Gostynińskiego
z dnia 20 sierpnia 2018 r.
w sprawie wprowadzenia
Księgi Standardów Obsługi Klienta
oraz Systemu Monitorowania Satysfakcji Klientów
w Starostwie Powiatowym w Gostyninie

SYSTEM MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW



Powiat Gostyniński
ul. R. Dmowskiego 13
09-500 Gostynin

Projekt pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego”

Beneficjent: Gmina Miasto Płock

Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński

Mapu



Niniejszy **System Monitorowania Satisfakcji Klientów**
dotyczy wszystkich działów obsługi klienta Starostwa
Powiatowego w Gostyninie oraz wszystkich usług świadczonych
przez urząd zgodnie z katalogiem usług.

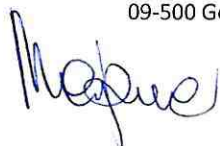
Jest zbiorem dobrych praktyk i doświadczeń zebranych w projekcie.

Mapue



SPIS TREŚCI

1. WPROWADZENIE.....	4
2. CELE SYSTEMU MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA	5
3. PRZEDMIOT SYSTEMU MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA	6
4. CELE BADANIA	6
5. GRUPA DOCELOWA BADANIA	7
6. METODOLOGIA BADANIA.....	8
7. CZĘSTOTLIWOŚĆ REALIZACJI BADANIA.....	9
8. ZAKRES BADANIA.....	10
9. NARZĘDZIE BADAWCZE	11
10. ANALIZA DANYCH Z BADANIA.....	13
11. RAPORT Z BADANIA	15
12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ZADANIA.....	17
13. INFORMOWANIE I PARTYCYPACJA MIESZKAŃCÓW.....	18
14. REZULTATY WDROŻENIA SYSTEMU.....	19
15. EWALUACJA SYSTEMU.....	19





1. WPROWADZENIE

Klienci obecnie są bardziej świadomi swoich praw, a dzięki globalizacji i coraz większemu dostępowi do informacji mają podstawy, aby ofertę administracji traktować w sposób bardziej racjonalny. Klient chce być dzisiaj dostrzeżony, wyróżniony z tłumu, mieć poczucie, że otrzymał coś ponad standard, a także chce wpływać na ofertę firmy czy instytucji i być przez nią szanowany. Aby instytucja osiągnęła sukces, a także zadowolenie klientów, korzystną opinię, zaufanie oraz lepszą pozycję w świadomości obywateli, powinna postawić na jakość – **a jakość jest tym wszystkim, co pod tym pojęciem rozumie klient.**

Zarządzanie satysfakcją klienta

to dbałość o zadowolenie klienta / obywatela poprzez angażowanie go w kształtowanie usług

Badanie satysfakcji klienta

Pozwala diagnozować potrzeby klientów i wprowadzać skuteczne rozwiązania usprawniające proces obsługi klienta

Satysfakcja ma wymiar osobisty i indywidualny. Konsumenty różnią się od siebie upodobaniami, oczekiwaniami, pragnieniami, doświadczeniem, wiedzą, mają różne potrzeby, odczucia związane z odbiorem świadczonej usługi lub nabywanego czy użytkowanego produktu. Dlatego też jedni odczuwają będą satysfakcję, a inni – jej brak.

Satysfakcja klientów jest zmienna, dlatego należy ją nieustannie monitorować, a jej wyniki powinny być przesłanką dla doskonalenia funkcjonowania urzędu.



Efektom badań satysfakcji klienta ma być:

*udoskonalenie procesu obsługi klientów urzędu
większe zadowolenie klientów
wzrost wizerunku urzędu jako instytucji przyjaznej
obywatelom*



2. CELE SYSTEMU MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

Monitorowanie jakości usług publicznych za pomocą różnych technik i wskaźników mogące wspomóc lokalne władze w doskonaleniu poziomu świadczonych usług wkracza do praktyki zarządzania w sektorze publicznym. Coraz więcej jednostek sektora publicznego korzysta z wyników badań satysfakcji klienta a wsłuchiwanie się w potrzeby i oczekiwania obywateli staje się w obecnych czasach koniecznością.

Celem systemu monitorowania satysfakcji klienta jest wdrożenie do codziennej praktyki działania urzędu nowoczesnych metod i technik badania zadowolenia i potrzeb klientów.

Zasadnicza myśl koncepcji systemu ma wprowadzić w urzędzie nowoczesne techniki pracy, które dają możliwość:

- wsłuchiwanie się w potrzeby i oczekiwania klientów oraz ścisłego kontaktu i współpracy z obywatelami, i to kontakt, który nie polega tylko na wysłuchaniu opinii, lecz na ciągłym dostosowywaniu się do wymagań wynikających z tych opinii
- prowadzenia monitorowania satysfakcji klienta w możliwie najbardziej skutecznym i efektywnym sposobie, prowadzący do uzyskania, przy optymalizacji kosztów, jak największych efektów.

Korzyści z ciągłego monitorowania satysfakcji klientów jest wiele a do najważniejszych należą:

- identyfikacja wizerunku Starostwa w oczach mieszkańców
- ocena zadowolenia mieszkańców z usług dostarczanych przez urząd
- wskazanie elementów do poprawy lub zmiany
- diagnoza zmieniających się potrzeb i oczekiwań mieszkańców
- kreowanie nowych usług, dostosowanych do zmieniających się potrzeb mieszkańców
- stworzenie tzw. wczesnego systemu ostrzegania, czyli im szybciej powiat zidentyfikuje przyczynę niezadowolenia mieszkańców, tym prędzej ją usunie
- prowadzenie i utrzymanie dialogu z mieszkańcami
- wykorzystanie wyników badania w celach promocyjnych i wizerunkowych Starostwa.





3. PRZEDMIOT SYSTEMU MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

System monitorowania satysfakcji klienta reguluje następujące kwestie:

- a) cele badania
- b) grupę docelową klientów, do których skierowane jest badanie
- c) metodologię badania, tj. źródła pozyskiwanych danych do badania
- d) analizę danych z badania, tj. sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących
- e) odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty
- f) upublicznianie wyników badań jako wsparcie dialogu z mieszkańcami.

4. CELE BADANIA

Celem badań satysfakcji klienta będzie każdorazowo:

zdiagnozowanie poziomu satysfakcji klientów z usług Starostwa Powiatowego w Gostyninie

ocenę funkcjonowania e-urzędu

zbadań potrzeb i oczekiwań klientów w zakresie usług i kontaktów z urzędnikami.

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów ma na celu ocenę skuteczności i efektywności funkcjonowania urzędu w zakresie świadczonych przez niego usług. System pozwoli poznać oczekiwania mieszkańców dotyczące jakości usług publicznych świadczonych w urzędzie, dostarczy informacji na temat słabych i mocnych stron tych usług. Wyniki sondażu stanowiąc będą istotne wskazówki dla kształtowania polityki publicznej urzędu, wyznaczając kierunki działań mających na celu poprawę standardów świadczenia usług, a tym samym poprawy jakości życia mieszkańców.



5. GRUPA DOCELOWA BADANIA

Badanie satysfakcji klientów skierowane jest do wszystkich klientów urzędu zidentyfikowanych w procesie segmentacji klientów przeprowadzonej na I etapie realizacji projektu „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”.

Główną grupą docelową badania powinni być klienci zewnętrzni niezależni urzędu, tj. osoby fizyczne (mieszkańcy powiatu), przedsiębiorcy, rolnicy, przedstawiciele NGO, przedstawiciele parafii oraz przedstawiciele zakładów opieki zdrowotnej. Należy dołożyć wszelkich starań, aby grupa tych klientów maksymalnie odzwierciedlała strukturę mieszkańców powiatu i stanowiła ich reprezentację, tzn. aby w badaniu udział wzięły kobiety i mężczyźni, osoby w różnym wieku, z różnym wykształceniem i o różnym statusie zawodowym i społecznym.

Badanie należy również skierować do klientów zagrożonych wykluczeniem administracyjnym zidentyfikowanych w procesie segmentacji klientów (tj. głównie osoby z obszarów wiejskich, osoby starsze, osoby niepełnosprawne, itp.) i dołożyć wszelkich starań, aby ułatwić tym osobom możliwość wzięcia udziału w badaniu zgodnie z ich możliwościami komunikacyjnymi i percepcyjnymi.

Oprócz powyższych grup, badanie może być również skierowane do klientów zewnętrznych zależnych urzędu, tj. przedstawicieli spółek zależnych, instytucji publicznych oraz przedstawicieli szkół i przedszkoli jak również do klientów wewnętrznych, tj. pracowników urzędu, którzy również stanowią znaczną grupę interesantów.

LICZEBNOŚĆ PRÓBY

W celu uzyskania wiarygodnych wyników i możliwości wnioskowania o satysfakcji klientów całego urzędu, badanie powinno być przeprowadzone z grupą reprezentującą możliwie wszystkie grupy klientów, uwzględniając wszystkie sprawy, z którymi klienci zgłaszają się do urzędu. Badanie powinno możliwie jak najlepiej oddać strukturę obsługiwanym klientom.

W przypadku gdy pracownicy urzędu przyjmują klientów na różnych piętrach, w różnych budynkach, ankiety powinny być dostępne w każdym takim miejscu (pokoju).

Ustalając liczebność próby należy wziąć pod uwagę wytyczne literatury w tym zakresie, która mówi, że uogólnianie wyników badania na całą populację jest możliwe dla prób nie mniejszych niż 100 osób w przypadku konsumentów i nie mniej niż 50 osób w przypadku przedsiębiorstw („*Badania marketingowe w praktyce*”: Zofia Kędzior, Kornelia Karcz).

Zakładamy zatem, że próba badawcza powinna liczyć co najmniej 100 osób.

W badaniu należy zatem uzyskać minimum 100 ankiet papierowych. Ankiety on-line będą uzupełnieniem tej liczby, trudno bowiem założyć z góry, ilu klientów weźmie udział w badaniu tą metodą.



6. METODOLOGIA BADANIA

Podstawą badania satysfakcji klientów jest ankietyzacja, tj. prowadzenie badań za pomocą **ankiety** skierowanej do wszystkich klientów urzędu.

Głównymi źródłami pozyskania danych są:

- ankiety papierowe dostępne na terenie starostwa
- ankiety on-line dostępne na stronie internetowej starostwa



Ankiety papierowe rozdawane przez urzędników

- główne narzędzie badania
- możliwość interakcji i kontaktu na linii klient-urzędnik



Ankiety on-line

- narzędzie wspomagające badanie wykorzystujące nowoczesne technologie
- dostępne dla wszystkich zainteresowanych

Ankieta papierowa dostępna w urzędzie jest głównym narzędziem badawczym pozwalającym klientom na wyrażenie swojej opinii w sposób bezpośredni.

Ankieta ta będzie rozdawana przez pracowników urzędu klientom, którzy w okresie trwania badania załatwiają sprawy urzędowe.



Ankieta on-line stanowi narzędzie uzupełniające wobec ankiety papierowej. Daje możliwość wypełnienia ankiety w dowolnym dla klienta miejscu i czasie, zapewnia większe poczucie anonimowości oraz daje możliwość wyrażenia swojej opinii klientom, którzy akurat w terminie realizacji badania nie pojawili się w urzędzie a chcieliby wziąć udział w badaniu.



Ankiety papierowe i ankiety on-line to komplementarne wobec siebie skuteczne metody badawcze

Ankiety są dystrybuowane w następujący sposób:

- w okresie trwania badania, w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika urzędu z udziałem klienta – pracownik ma obowiązek poinformować klienta o możliwości dokonania oceny, przekazać formularz ankiety oraz wskazać pudełka/urny, gdzie można wypełnioną ankietę wrzucić
- przez cały rok, nie tylko w czasie trwania badania, poprzez stronę internetową urzędu, gdzie ankieta on-line umieszczona będzie w miejscu widocznym dla klientów

7. CZĘSTOTLIWOŚĆ REALIZACJI BADANIA

Ankiety on-line dostępne są dla klientów przez cały rok, nie tylko w czasie trwania badania. Daje to klientom możliwość wyrażenia swojej opinii w każdym momencie i w dowolny dla klienta sposób.

Ankiety papierowe rozdawane przez pracowników urzędu organizowane są raz na rok lub raz na dwa lata a badanie takie trwa nie dłużej niż 2-3 tygodnie.

Przy doborze terminu badania należy kierować się okresem dogodnym dla klientów pomijając: okresy świąteczne, okresy wakacyjne, ferie, okresy wzmożonych prac sezonowych, itp



8. ZAKRES BADANIA

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów urzędu będzie oparte na **wskaźniku satysfakcji klientów**, którego wyznacznikami będą:

- a) Organizacja urzędu
- b) Poziom obsługi klienta w postaci następujących składowych:
 - a. Sprawność i szybkość obsługi
 - b. Poziom kompetencji urzędników
 - c. Zaangażowanie w wykonywane zadania
 - d. Wywiązywanie się z terminów załatwiania spraw
 - e. Kultura osobista urzędników
 - f. Wygląd i ubiór urzędników
- c) Ogólna satysfakcja klienta.

Organizacja urzędu oceniana jest przez klientów w pięciostopniowej skali oceny (od bardzo niskiej do bardzo wysokiej) a składa się na nią siedem czynników:

- Oznakowanie urzędu i poszczególnych referatów
- Udogodnienia dla klientów (parking, poczekalnie, toaleta)
- Dostępność druków i formularzy
- Godziny otwarcia urzędu
- Kontakt telefoniczny z urzędem
- Strona internetowa urzędu
- Efektywność działania e-urzędu.

Poziom obsługi klienta oceniany jest przez klientów w pięciostopniowej skali zgodności z podanymi stwierdzeniami (od całkowicie się nie zgadzam do całkowicie się zgadzam) a składa się na niego siedem czynników:

- Szybkość obsługi, czas oczekiwania na załatwienie sprawy
- Sprawność obsługi, nie odsyłanie od osoby do osoby
- Kompetencje i wiedza urzędników, zrozumiałe przekazywanie informacji
- Profesjonalizm obsługi, zaangażowanie urzędników i pomoc oferowana klientowi
- Terminy załatwienia sprawy, wywiązywanie się z terminów
- Kultura osobista i uprzejmość urzędników
- Wygląd i ubiór urzędników dostosowany do charakteru pracy

Ogólna satysfakcja klienta to ocena przypisana przez klientów jako podsumowanie działania urzędu i świadczonych usług dokonane w skali pięciostopniowej, od oceny bardzo złej do oceny bardzo dobrej.





Poza podstawowym zakresem opisanym powyżej, badanie obejmuje również następujące zagadnienia:

- sprawy, jakie klient załatwił w urzędzie
- zmiany, jakie zdaniem klientów powinny nastąpić, aby lepiej zaspokajać ich potrzeby
- efektywność wykorzystania usługi e-urzędu
- pytania metryczkowe: płeć, wiek, status zawodowy, miejsce zamieszkania.

Przedstawiony zakres badania stanowi trzon główny zagadnień istotnych z punktu widzenia potrzeb klientów urzędu jak również potrzeb informacyjnych urzędu. Został on opracowany na podstawie doświadczeń zebranych podczas badań satysfakcji klientów prowadzonych w ramach projektu „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”.

Zakres powyższy może być w kolejnych edycjach badania dowolnie modyfikowany zależnie od zmieniających się potrzeb urzędu. Nadrzędnym celem takich działań jest dostarczenie wiarygodnych i rzetelnych informacji niezbędnych do podejmowania skutecznych decyzji w zakresie zmian funkcjonowania urzędu i podnoszenia jakości świadczonych usług.

9. NARZĘDZIE BADAWCZE

Narzędziem badawczym w badaniu jest ankieta opracowana w formie 2 stron formatu A4, składająca się z 11 pytań, w tym: 7 pytań merytorycznych i 4 pytania metryczkowe.

Ankieta skonstruowana została w formie tabelarycznej, co daje przystępny dla respondentów i czytelny format pytań. Ponadto w ankiecie wykorzystano: pytania zamknięte, półotwarte, skalowane oraz pytania otwarte.

The image shows two pages of a survey questionnaire. The left page is the cover sheet with the title "Ankieta dla klientów" and "Skonkretni Półotwarte". It includes the logos of the European Union and the Fundusze Europejskie. The right page contains 11 numbered questions with various response options and a grid for data collection. The questions cover topics such as the quality of services, the ease of use of the e-office, and the satisfaction of the client. The grid has columns for "Kod", "Płeć", "Wiek", "Status", "Miejsce", and "Kod", and rows for each question.

Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszego systemu monitorowania satysfakcji klienta.

Mapa



Ankieta do badania satysfakcji klientów była na etapie prac nad projektem dwukrotnie modyfikowana:

- ankieta do I badania satysfakcji klientów obejmowała 28 pytań, które pozwoliły na pozyskanie szerokiej wiedzy o klientach urzędu, ich preferencjach i poziomie zadowolenia z obsługi w urzędzie,
- kolejno w II badaniu skupiono się wyłącznie na poziomie zadowolenia klientów i zastosowano ankietę obejmującą 12 pytań,
- po analizie wyników I i II badania satysfakcji klientów opracowana została ostateczna wersja ankiety zawierająca 11 pytań, które trafnie oddają potrzeby informacyjne urzędu i jest to ankieta, która może być replikowana do kolejnych badań



10. ANALIZA DANYCH Z BADANIA

Wszystkie ankiety zebrane podczas badania powinny być poddane analizie. Dane z ankiet należy wprowadzić do programu Excel lub innego programu, jakim urząd dysponuje umożliwiające statystyczne analizowanie danych i sporządzanie tabel wynikowych.

Podstawowym elementem analizy danych z badania satysfakcji klientów są **wskaźniki satysfakcji klienta** prezentowane dla następujących obszarów:

- Organizacja urzędu
- Poziom obsługi klienta
- Ogólna ocena satysfakcji z obsługi klienta w urzędzie.

Wskaźniki satysfakcji klienta prezentowane są w dwóch wymiarach:

- Ocena danego obszaru jako średnia arytmetyczna
- Poziom satysfakcji klienta z danego obszaru jako % uzyskanej średniej arytmetycznej w stosunku do maksymalnej oceny, jaką dany obszar mógł otrzymać.

Przykład:

Podczas badania uzyskano następujące dane dla obszaru – Organizacja urzędu

	Oceny średnie
Oznakowanie urzędu i poszczególnych referatów	3,89
Udogodnienia dla klientów (parking, poczekalnie, toaleta)	3,21
Dostępność druków i formularzy	4,15
Godziny otwarcia urzędu	4,05
Stronę internetową urzędu	3,61

Z uzyskanych ocen średnich należy policzyć ogólną średnią dla całego obszaru – Organizacja urzędu: $3,89+3,21+4,15+4,05+3,61 = 18,91 / 5 = 3,78$

Średnia dla całego obszaru – Organizacja urzędu wyniosła 3,78.

Wskaźnik satysfakcji klienta – $X = \frac{\text{średnia arytmetyczna dla danego obszaru}}{\text{maksymalna ocena, jaką można uzyskać}}$

$$\text{Wskaźnik satysfakcji klienta} = \frac{3,78}{5} \times 100 = 75,6\%$$

Wskaźnik satysfakcji klienta dla obszaru – Organizacja urzędu wyniósł 75,6%.



Oprócz zaprezentowanych powyżej wskaźników satysfakcji klienta:

Dla każdego **pytania zamkniętego** w ankiecie należy sporządzić:

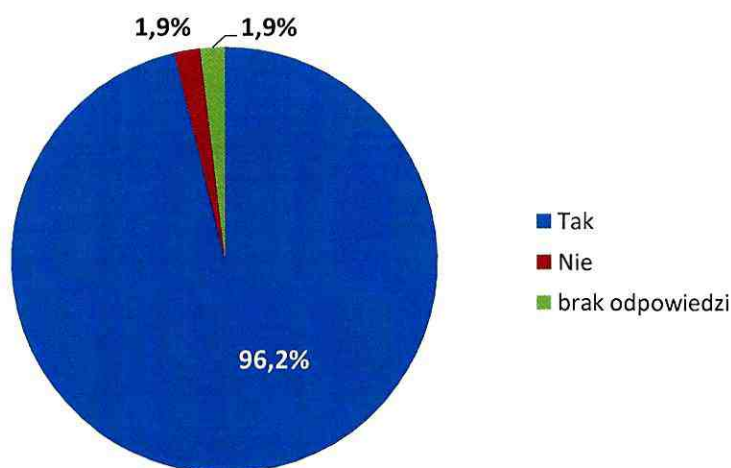
- tabelę wynikową pokazującą liczbę i strukturę udzielonych odpowiedzi
- wykres obrazujący graficzną prezentację danych.

Przykład:

Tabela.

		N	%
Czy udało się Panu/i wszystko sprawnie załatwić?	Tak	102	96,2%
	Nie	2	1,9%
	brak odpowiedzi	2	1,9%
Ogółem		106	100,0%

Wykres. Czy udało się Panu/i wszystko sprawnie załatwić? N=106



Do każdego **pytania skalowanego** należy sporządzić:

- tabelę wynikową pokazującą liczbę i strukturę udzielonych odpowiedzi
- średnie arytmetyczne wyliczone z uzyskanych odpowiedzi skalowanych
- wykres obrazujący graficzną prezentację danych.

Do każdego **pytania otwartego** należy sporządzić:

- wykaz odpowiedzi pogrupowanych w jednorodne grupy lub wykaz pokazujący dokładne wypowiedzi respondentów (wypowiedzi respondentów należy zawsze prezentować w „cudzysłowie” jako cytaty)

Przykład prezentacji danych stanowi raport z badania satysfakcji klientów opracowany w II i w V etapie realizacji projektu „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”.



11. RAPORT Z BADANIA

Z przeprowadzonej analizy danych należy sporządzić **raport z badania**, który powinien mieć następującą strukturę:

- Wstęp
- Charakterystyka respondentów (na podstawie metryczki ankiety)
- Cel wizyty klienta w urzędzie
- Ocena organizacji urzędu
- Ocena poziomu obsługi klienta
- Ogólna ocena działania urzędu
- Efektywność działania usługi e-urzędu
- Porównanie wyników badania z wynikami z badań z lat poprzednich
- Zmiany, jakie powinny nastąpić w funkcjonowaniu urzędu
- Podsumowanie
- Wnioski i rekomendacje.

Raport powinien w szczególności zwrócić uwagę na **porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek** poziomu satysfakcji w kolejnych okresach i na tej podstawie wyciągać wnioski, w jakiej sferze działania urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.

Rokiem bazowym może być:

- 2017r., w którym przeprowadzone zostały pierwsze badania satysfakcji klienta w ramach projektu: „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”.

Raport z badania może być opracowany w formie Word lub w formie PowerPoint, zależnie od potrzeb informacyjnych urzędu.



12. WARUNKI DOBREGO MONITOROWANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Dla efektywnej realizacji monitorowania satysfakcji klientów niezbędne jest spełnienie podstawowych warunków badania klientów.

Każde badanie klientów powinno być:

EFEKTYWNE

RZETELNE

WIARYGODNE

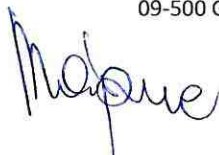
ANONIMOWE

Aby możliwe było spełnienie powyższych czterech podstawowych warunków należy:

- konstruować proste i krótkie ankiety,
- przeprowadzać badanie tak, aby klient czuł, iż ma zapewnioną anonimowość i może wiarygodnie odpowiadać na poszczególne pytania,
- zachęcać **wszystkich klientów** do udziału w badaniu, nie tylko tych zadowolonych,
- prowadzić badanie różnymi metodami i technikami, aby uzyskać maksymalny efekt i dać klientowi możliwość wyboru metody wypełnienia ankiety (ankiety papierowe, ankiety on-line, itp.),
- dobierać technikę badania do percepcji klientów oraz czasu, jaki może on przeznaczyć na wypełnienie ankiety,
- upubliczniać wszystkie lub wybrane wyniki badania, aby zapewnić mieszkańcom informację zwrotną z badania,
- ankieta w wersji elektronicznej powinna być zbudowana w wersji on-line, gdzie klient samodzielnie wypełnia ankietę poprzez klikanie na wybrane odpowiedzi a następnie ankieta automatycznie wysyła się do systemu badania
- ankieta odbierana od klienta powinna być od razu przy kliencie wkładana do pudełka lub urny, aby pracownik nie miał możliwości przeczytania ankiety.

Podczas badania satysfakcji klientów:

- ankieta nie może być zbyt długa ani zbyt skomplikowana,
- nie należy umieszczać na stronach internetowych ankiet w postaci nieedytowalnej w formacie Word, PDF, JPG, gdyż uniemożliwia to automatyczne wypełnianie ankiet i zniechęca klientów do udziału w badaniu,
- **NIE NALEŻY ODBIERAĆ ANKIET BEZPOŚREDNIO OD KLIENTÓW – OGRANICZA TO ANONIMOWOŚĆ ANKIETY I ZAKŁÓCA WIARYGODNOŚĆ BADANIA.**





13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ZADANIA

W celu sprawnego realizowania niniejszej procedury i koordynowania przebiegu realizacji badań satysfakcji klienta, w Starostwie należy powierzyć zadania w zakresie monitorowania poziomu satysfakcji klienta jednemu pracownikowi.

Do zadań takiego pracownika należy:

- dbałość o przestrzeganie procedury monitorowania satysfakcji klienta
- koordynowanie wszystkich prac związanych z systemem monitorowania satysfakcji klienta
- dbałość o prawidłowość przebiegu badania i zastosowanych metod badawczych
- modyfikacja narzędzi badawczych i metod badawczych zgodnie ze zmieniającymi się potrzebami urzędu
- kompletowanie wszystkich ankiet i wprowadzenie danych do bazy danych
- dokonanie analizy wyników badań i sporządzenie raportu z badań
- przekazanie wyników badania i wniosków z tego płynących dla kierownictwa urzędu,
- przekazanie pracownikom urzędu wyników badania, jak również wniosków i informacji o możliwych działaniach zmierzających do wzrostu jakości usług świadczonych przez starostwo
- zamieszczenie informacji o wynikach badania na stronie internetowej urzędu.

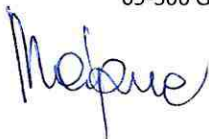
Za dbałość o prawidłowy i rzetelny przebieg systemu monitorowania satysfakcji klienta odpowiada w Starostwie jedna wyznaczona do takich zadań osoba.

Pracownicy natomiast są zobowiązani do przeprowadzania działań związanych z monitorowaniem zadowolenia klientów (rozdawania w okresie trwania badania ankiet wszystkim klientom Starostwa) i uzyskania jak największej liczby wypełnionych ankiet oraz przekazywania informacji właściwym kierownikom.

Za gromadzenie źródeł danych są odpowiedzialni wszyscy pracownicy Starostwa mający bezpośredni lub pośredni kontakt z klientami.

Kierownicy poszczególnych komórek z kolei: zlecają pracownikom działania związane z monitorowaniem satysfakcji klientów i rozdawaniem klientom ankiet, dbają o prawidłowy przebieg badania i uzyskanie jak największej liczby wypełnionych ankiet oraz wyciągają wnioski z badania i sporządzają zalecenia do udoskonalenia funkcjonowania działu zgodnie z oczekiwaniami klientów.

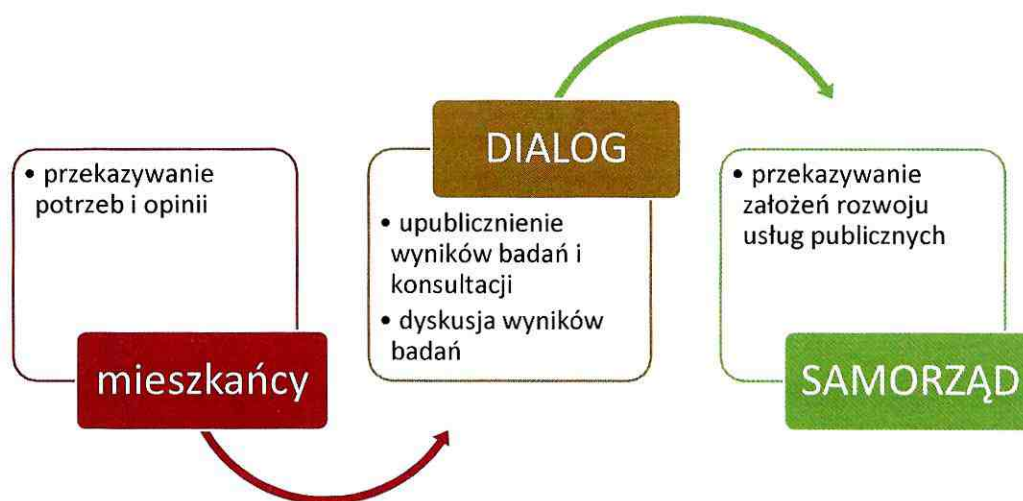
Podstawą rzetelnej realizacji systemu monitorowania satysfakcji klienta jest ścisła i efektywna współpraca pomiędzy wszystkimi działami urzędu oraz poszczególnymi pracownikami.



14. INFORMOWANIE I PARTYCYPACJA MIESZKAŃCÓW

Podstawą skutecznego włączania mieszkańców w rozwój usług publicznych jest skuteczna komunikacja. Wymaga ona przekazywania informacji zwrotnej w zakresie wykonywanych działań, informowania na bieżąco mieszkańców o sprawach ważnych dla powiatu ale przede wszystkim prowadzenia dialogu z mieszkańcami.

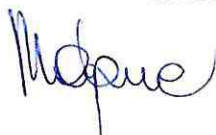
Założenia sprawnej komunikacji z mieszkańcami



W zakresie systemu monitorowania satysfakcji klientów należy wdrożyć następujące działania:

1. **Poinformować mieszkańców o planowanym badaniu** satysfakcji na 2 tygodnie przed jego realizacją poprzez: informacje na stronie internetowej Starostwa i portalach wymiany informacji z mieszkańcami, zamieszczenie informacji w formie wydruku na tablicach ogłoszeń w urzędzie,

W przekazie powinny być zawarte informacje o: celach badania, terminie realizacji badania, grupach docelowych respondentów, osobach do kontaktu w razie pytań.





2. **Poinformować mieszkańców o zakończeniu badania** i terminie udostępnienia jego rezultatów
3. **Udostępnić mieszkańcom raport** z badania w całości lub w części opracowanej wyłącznie do udostępnienia publicznego obejmujący najważniejsze wyniki i wnioski z badania.

Wdrożenie skutecznego dialogu z mieszkańcami i publiczne prezentowanie wyników badań satysfakcji klienta podniesie wizerunek urzędu w oczach mieszkańców powiatu i przyczyni się do rozwoju usług publicznych i wzrostu zadowolenia klientów.

15. REZULTATY WDROŻENIA SYSTEMU

Wdrożenie systemu monitorowania satysfakcji klienta ma ułatwić cykliczne prowadzenie badań satysfakcji klienta w sposób rzetelny i efektywny.

Zaproponowane metody badawcze pozwolą na uzyskanie wiarygodnych danych bezpośrednio od klientów przy jednocześnie minimalnych nakładach finansowych urzędu.

W efekcie wdrożonego systemu należy spodziewać się: wzrostu jakości świadczonych usług, wzrostu zadowolenia klientów oraz poprawy wizerunku urzędu.

16. EWALUACJA SYSTEMU

System monitorowania satysfakcji klienta powinien podlegać ewaluacji przynajmniej raz na trzy lata.

Ewaluacja powinna uwzględniać stopień osiągnięcia celów systemu oraz celów badawczych jak również stopień osiągnięcia spodziewanych efektów wdrożenia systemu. Zależnie od efektów ewaluacji, system monitorowania satysfakcji klienta może być dowolnie modyfikowany dla osiągnięcia maksymalnych efektów.

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

Tomasz Matuszewski

Strona 19

Melanie



ZADANIA DO WYKONANIA PRZEZ URZĄD

1. WYDRUKOWAĆ ANKIETY SATYSFAKCJI KLIENTÓW (mogą być drukowane dwustronnie)
2. PRZYGOTOWAĆ PUDEŁKA, DO KTÓRYCH KLIENCI BĘDĄ WRZUCAĆ WYPEŁNIONE ANKIETY
3. PRZEKAZAĆ DRUKOWANE ANKIETY DO KAŻDEGO DZIAŁU/POKOJU, KTÓRY MA KONTAKT Z KLIENTEM
4. PRZYGOTOWAĆ ZAKŁADKĘ NA STRONIE WWW pt: **„OCENI URZĄD – BADANIE POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW”**
5. ZAMIEŚCIĆ W ZAKŁADCE NA STRONIE WWW ANKIETĘ SATYSFAKCJI KLIENTÓW W WERSJI ON-LINE
6. ANKIETY SATYSFAKCJI KLIENTÓW ROZDAJEMY **WSZYSTKIM** KLIENTOM URZĘDU
7. **BADANIE PROWADZIMY PRZEZ 2-3 TYGODNIE – należy zebrać minimum 100 ankiet**

STAROSTA GOSTYNIŃSKI
Tomasz Matuszewski

Strona 20



**Ankieta dla klientów
Starostwa Powiatowego
w Gostyninie**

Ankieta anonimowa
Proszę nie pisać nazwiska

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W GOSTYNINIE
w ramach projektu „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”

PROSZĘ ODPOWIEDZI ZAPISYWAĆ DRUKOWANYMI LITERAMI

Szanowni Państwo!

Przeprowadzamy obecnie badanie satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Gostyninie. Celem badania jest ocena funkcjonowania Starostwa, poznanie mocnych i słabych stron obsługi klienta oraz pozyskanie informacji o zmianach, jakie powinny być wprowadzone w celu poprawy jakości usług. Bardzo zależy nam na poznaniu Państwa opinii. Zapewniamy poufność wszystkich odpowiedzi. Wyniki badania przedstawione będą jedynie w postaci zbiorczych zestawień statystycznych.

<p>1. Jakie sprawy załatwił Pan/i w Starostwie w ciągu ostatniego roku?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.Rejestracja pojazdów, wydawanie uprawnień diagnosty i instruktora, prawa jazdy</p> <p><input type="checkbox"/> 2.Architektura i budownictwo</p> <p><input type="checkbox"/> 3.Geodezja, grunty i nieruchomości</p> <p><input type="checkbox"/> 4.Zarządzanie kryzysowe i bezpieczeństwo</p> <p><input type="checkbox"/> 5.Ochrona środowiska i leśnictwo</p> <p><input type="checkbox"/> 6.Edukacja, kultura i turystyka</p> <p><input type="checkbox"/> 7.Promocja i rozwój powiatu</p> <p><input type="checkbox"/> 8.Transport i komunikacja</p>	<p><input type="checkbox"/> 9.Drogi i utrzymanie dróg</p> <p><input type="checkbox"/> 10. Obsługa kasowa</p> <p><input type="checkbox"/> 11.Działalność organizacji pozarządowych</p> <p><input type="checkbox"/> 12.Fundusze unijne, dotacje</p> <p><input type="checkbox"/> 13.Przetargi</p> <p><input type="checkbox"/> 14.Zatrudnienie i nabór na wolne stanowiska pracy</p> <p><input type="checkbox"/> 15.Obsługa Rady Powiatu</p> <p><input type="checkbox"/> 16.Inne, jakie?.....</p>				
<p>2. Jak ocenia Pan/i organizację Starostwa Powiatowego w Gostyninie?</p>	<p>1.Oznakowanie urzędu i poszczególnych wydziałów</p> <p>2.Udogodnienia dla klientów (parking, poczekalnie, toaleta)</p> <p>3.Dostępność druków i formularzy</p> <p>4.Godziny otwarcia urzędu</p> <p>5.Stronę internetową urzędu</p> <p>6.Kontakt telefoniczny z urzędem</p> <p>7.Możliwość załatwienia sprawy przez Internet, efektywność działania e-urzędu</p>	<p>Bardzo nisko</p>	<p>Nisko</p>	<p>Średnio</p>	<p>Wysoko</p>	<p>Bardzo wysoko</p>



3. Jak ocenia Pan/i obsługę klienta w Starostwie Powiatowym w Gostyninie?		Bardzo nisko	Nisko	Średnio	Wysoko	Bardzo wysoko
	1.Szybkość obsługi, czas oczekiwania na załatwienie sprawy					
2.Sprawność obsługi, nie odsyłanie od osoby do osoby						
3.Kompetencje i wiedza urzędników, zrozumiałe przekazywanie informacji						
4.Profesjonalizm obsługi, zaangażowanie urzędników i pomoc oferowana klientowi						
5.Terminy załatwienia sprawy, wywiązywanie się z terminów						
6.Kultura osobista i uprzejmość urzędników						
7.Wygląd i ubiór urzędników dostosowany do charakteru pracy						
4. Jak ogólnie ocenił(a)by Pan/i poziom obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Gostyninie?	<input type="checkbox"/> 1. Bardzo źle <input type="checkbox"/> 2. Źle <input type="checkbox"/> 3. Ani dobrze, ani źle <input type="checkbox"/> 4. Dobrze <input type="checkbox"/> 5. Bardzo dobrze					
5. Co należałoby Pana/i zdaniem poprawić w sposobie realizacji usług w urzędzie?					
6. Czy korzystał(a) Pan/i z załatwienia sprawy w Starostwie Powiatowym w Gostyninie przez Internet?	<input type="checkbox"/> 1.Tak <input type="checkbox"/> 2.Nie					
7. Dlaczego nie korzysta Pan/i ze strony internetowej starostwa w celu załatwienia spraw urzędowych?	<input type="checkbox"/> 1.Jest to skomplikowane <input type="checkbox"/> 2.Wolę udać się do urzędu osobiście <input type="checkbox"/> 3.Nie wiedziałe(a)m, że jest taka możliwość <input type="checkbox"/> 4.Przez Internet nie da się załatwić mojej sprawy <input type="checkbox"/> 5.Strona www urzędu jest mało czytelna <input type="checkbox"/> 6.Nie ma na stronie niezbędnych informacji i dokumentów <input type="checkbox"/> 7.Inne, jakie?					
8. Pana/i płeć:	<input type="checkbox"/> 1.Kobieta <input type="checkbox"/> 2. Mężczyzna					
9. Pana/i wiek:	<input type="checkbox"/> 1. 18-29 lat <input type="checkbox"/> 2. 30-39 lat <input type="checkbox"/> 3. 40-49 lat			<input type="checkbox"/> 4. 50-59 lat <input type="checkbox"/> 5. 60 lat i więcej		
10. Pana/i status zawodowy:	<input type="checkbox"/> 1.Uczeń/student <input type="checkbox"/> 2.Osoba pracująca na etacie <input type="checkbox"/> 3.Przedsiębiorca <input type="checkbox"/> 4.Osoba bezrobotna <input type="checkbox"/> 5.Emeryt/rencista			<input type="checkbox"/> 6.Prowadzenie gospodarstwa rolnego 7.Przedstawiciel Organizacja pozarządowa <input type="checkbox"/> 8.Pracuję za granicą <input type="checkbox"/> 9.Inne, jakie?		
11. Mieszka Pan/i? / Siedziba firmy	<input type="checkbox"/> 1.Na terenie Powiatu Gostynińskiego <input type="checkbox"/> 2.Poza Powiatem Gostynińskim, w innej miejscowości, jakiej? <input type="checkbox"/> 3.Za granicą, w jakim kraju?					

DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W BADANIU!