

Zarządzenie Nr 120.13.2011**Wójta Gminy Górzycza
z dnia 20 października 2011r.**

w sprawie powołania Zespołu odpowiedzialnego za monitoring systemów służących poprawie jakości świadczenia usług , poziomu satysfakcji klientów , Kodeksu Etycznego Urzędu Gminy w Górzycy.

Na podstawie § 18 ust.1 pkt 15 Zarządzenia Nr 22/08 Wójta Gminy Górzycza z dnia 23 grudnia 2008 roku w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Górzycy zmienionego Zarządzeniem nr 0152/29/09 Wójta Gminy Górzycza z dnia 21 grudnia 2009 r.

zarządza się , co następuje :

§1. Powołuje się Zespół odpowiedzialny za monitoring systemów służących poprawie jakości świadczonych usług , poziomu satysfakcji klientów , Kodeksu Etycznego w Urzędzie Gminy w Górzycy w ramach projektu szkoleniowego pt : „Poprawa efektywności usług świadczonych przez administrację samorządową z powiatów gorzowskiego, słubickiego, sulęcińskiego” realizowanego w ramach Projektu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013, w składzie:

- 1) Maria Palichleb – Sekretarz Gminy – przewodnicząca zespołu,
- 2) Agnieszka Pilarska – Kierownik Zespołu ds. Funduszy UE. – zastępca przewodniczącego,
- 3) Grażyna Staniszevska _ Inspektor ds. organizacyjno-kadrowych – członek,
- 4) Tomasz Rażny – Gł. specjalista ds. informatyki i telekom. –członek,
- 5) Ewa Piechota – Gł. Specjalista ds.dział. gospodarczej, spraw społecznych i ochrony danych osobowych. –członek

§2. Do zadań Zespołu w zakresie monitoringu poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług w urzędzie należeć będzie :

- 1) Analiza satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Górzycy w oparciu o metodę SERVQUAL , stanowiącą **załącznik nr 1** do zarządzenia.
- 2) Realizacja badań terenowych i w Urzędzie Gminy raz na kwartał w formie ankiet, stanowiących **załącznik nr 2** Zarządzenia.
- 3) Analiza danych każdorazowo do dnia 31 stycznia za rok poprzedni i przekazanie wniosków Wójtowi Gminy.
- 4) Udostępnienie wyników analizy w BIP i na stronie internetowej Gminy www.gorzycza.pl

**Analiza satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Górzycy odbywać się będzie w oparciu
o metodę SERVQUAL.**

Metoda SERVQUAL polega na konfrontacji pomiarów oczekiwań klientów w zakresie obsługi oraz oceny jakości oferowanej przez przedsiębiorstwo. Losowo wybrani klienci charakteryzują swoje oczekiwania, a następnie, po określonym czasie, zobowiązani są do dokonania zakupu i oceny poziomu obsługi. Zaletą metody SERVQUAL jest obiektywizacja opinii klientów.

W metodzie zakłada się, że istnieje odstęp pomiędzy badaniem oczekiwań klientów, a badaniem satysfakcji. Może to być odstęp miesięczny, 3 miesiące, a nawet półroczny.

Przeprowadzenie metody SERVQUAL wymaga realizacji następujących etapów:

1. Określenie listy parametrów obsługi klienta.
2. Losowy dobór próby badawczej klientów.
3. Charakterystyka oczekiwań próby badawczej przy wykorzystaniu ankiety. Ocena oczekiwań przebiega w siedmiopunktowej skali, gdzie 1 oznacza niedostatecznie (bardzo źle), a 7 oznacza idealnie. Wyniki pomiaru oczekiwań klienta oznaczamy jako wyniki OK.
4. Skorzystanie z usługi przez osoby, które znalazły się w próbie badawczej i były poddane badaniom oczekiwań.
5. Klienci oceniają realną realizację parametrów obsługi klienta przez dane przedsiębiorstwo. Doznania klientów zbierane są i oznaczane jako wyniki DK.
6. Badanie poziomu obsługi klienta. Stosujemy formułę

Projekt narzędzia badawczego

Dostosowane do specyfiki pracy urzędu narzędzie badawcze znajduje się w załączniku 1 do opracowania.

Narzędzie badawcze zbudowane jest z 5 części:

- Część 1 obejmuje:
 - pytanie filtrujące i segmentujące klientów na tych, którzy korzystali z usług urzędu niedawno do 3 miesięcy oraz tych, którzy korzystali z usług urzędu w odleglejszych terminach. Pytanie to jest pomocne w interpretacji wyników. W kolejnych latach osoby, które załatwiały sprawę w urzędzie ponad rok temu nie powinny być brane do badania,
 - pytanie ogólne hierarchizujące ważność poszczególnych elementów obsługi dla klientów.
- Część 2 obejmuje pytania dotyczące badania oczekiwań klientów związanych z obsługą w urzędzie. Pytania obejmują 17 podpunktów badających oczekiwanie od dostosowania pracy urzędu do potrzeb klienta po kompetencje urzędników.
- Część 3 obejmuje taki sam zestaw pytań jaki dotyczył oczekiwań tylko w tej części pytamy klientów o ocenę pracy urzędu. Jest to zasadnicza część badania satysfakcji klientów.
- Część 4 obejmuje pytania podsumowujące. Wśród tych pytań jest pytanie czy klient jest zadowolony z faktu mieszkania w danej gminie. Uznano, że chęć dalszego mieszkania w gminie i niechęć do wyjazdu najlepiej obrazuje zadowolenie mieszkańców z gminy. Niekoniecznie mówi to o satysfakcji z usług, ale ogólne zadowolenie i wizerunek gminy w oczach mieszkańców często korelują z satysfakcją lub dyssatysfakcją.
- część 5 obejmuje pytania tzw. metryczkowe, dotyczące o płeć, wieku, wykształcenia respondenta. Ta część badania jest częścią ważną, gdyż w badaniach satysfakcji często bada się którą grupę płci, wieku lub wykształcenia, a może przedsiębiorców jest najmniej zadowolona z usług.

Podział podgrupy punktów umożliwia dwustopniową analizę:

1. Analizę na poziomie ogólnym - średnia arytmetyczna dla wszystkich punktów.
2. Analiza na poziomie każdego punktu.

Proponowane podejścia do doboru próby badawczej i realizacji badań terenowych.

Podejście 1.	Podejście 2.
Badanie to zakłada zebranie opinii na temat oczekiwań i oceny wśród mieszkańców gminy i podmiotów gospodarczych zarejestrowanych na terenie gminy: a) Dobór losowy prosty nieograniczony z dwóch warstw: mieszkańcy, podmioty gospodarcze. b) Operat losowania: lista meldunkowa dla mieszkańców, regon dla podmiotów gospodarczych. Nie jest istotny w tym przypadku podział na wielkość firmy. c) Podmiot badania: osoby i podmioty gospodarcze zamieszkujące lub zarejestrowane na terenie gminy. d) Badania będą przeprowadzane na terenie gminy w domach mieszkańców gminy oraz w siedzibach podmiotów gospodarczych. Do badania powinny przystąpić tylko osoby, które w ciągu ostatniego roku skorzystały z usług urzędu. Badaniom nie poddaje się również jednostek, które odmawiają udziału w badaniu. e) Minimalna liczebność próby badawczej dla 5% błędu szacunku oraz 95% poziomu ufności dla klientów indywidualnych wynosi 347 respondentów. f) Minimalna liczebność próby badawczej dla 5% błędu szacunku oraz 95% poziomu ufności dla przedsiębiorców wynosi 151. g) Czas trwania badań terenowych nie powinien przekroczyć 1 miesiąca.	Badanie to zakłada zebranie opinii na temat oczekiwań i oceny wśród mieszkańców gminy i podmiotów gospodarczych zarejestrowanych na terenie gminy: a) Kwotowy dobór próby do badań zakłada wytypowanie wielkości kwot w oparciu o następujące zmienne: • Wiek; • Płeć; • Wykształcenie; • Reprezentacja (klient indywidualny/ firma) Wielkość kwot będzie zależała od tego jaka będzie struktura wskazanych zmiennych. Tabela poniżej prezentuje wielkość kwot przy obecnej strukturze populacji. b) Podmiot badania: osoby i podmioty gospodarcze zamieszkujące lub zarejestrowane na terenie gminy c) Badanie będzie przeprowadzane na terenie urzędu. Urząd wylosuje dni tygodnia i godziny, w których będą przeprowadzane badania. Losowanie dni tygodnia i godzin zwiększy reprezentatywność próby i pozwoli uniknąć sytuacji gdy badaniom poddani będą tylko klienci odwiedzający urząd rano. d) Minimalna liczebność próby badawczej dla 5% błędu szacunku oraz 95% poziomu ufności wynosi 347. e) Według danych GUS liczba zarejestrowanych przedsiębiorców (REGON) wynosi 249; 6,5% próby badawczej powinni stanowić przedsiębiorcy - 23 respondentów. f) Czas trwania badania 1 miesiąc.

Górzycza	Wiek			
Płeć (18 i więcej)	18-24 lat	25-49 lat	50 lat i więcej	
Kobieta - 51,70%	22,00**	62,00	85,00	169
Mężczyzna - 48,30%	27,00	59,00	72,00	158
	49,00	121,00	157,00	327

Źródło: opracowanie własne

* Liczebność segmentacyjną próby badawczej ustalić można na podstawie przemnożenia rozkładu procentowego wybranych cech w populacji generalnej przez ogólną liczebność próby. Obliczenie kwot: 324 (minimalna liczebność próby badawczej dla klientów indywidualnych) x 51,70% (udział kobiet w populacji) x 12,64% (udział kobiet w wieku 18-24 lat)

**obliczone w tabeli pierwszej wartości ulegają zaokrągleniu. Praktyką badawczą jest, że zawsze zaokrąglamy do góry.

Z obliczeń w ramach kwot wynika, że wielkość dobranej metodą kwotową liczby indywidualnych klientów powinna wynosić 327 respondentów.

Analiza SWOT rozwiązania

W ramach systemu monitoringu zaproponowano dwa podejścia do badania satysfakcji klientów Urzędu. **Podejście 1.** Zapewniające reprezentatywność wyników badań oraz

Podejście 2. Zapewniające quasi reprezentatywność wyników badań. Każde z podejść może być ocenione w kontekście silnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń zastosowania przez jednostkę o specyfice Urzędu Gminy

Analiza SWOT systemu monitoringu dla podejścia reprezentatywnego

Silne strony	Słabe strony
1. Opracowany system umożliwiający powtarzalność metody badań w kolejnych latach. 2. Opracowany system umożliwiający dokładne zrozumienie przez pracowników (koordynatorów i wykonawców) metod badania i analizy. 3. Badanie pilotażowe służące jako przykład zastosowania. 4. Możliwość uzyskiwania danych, które będzie można porównywać w kolejnych latach.	1. Relatywnie wysokie koszty badań terenowych. 2. Konieczność zaangażowania czasu pracowników urzędu do koordynacji prac ankietatorów. 3. Konieczność zatrudnienia ankietatorów do badań terenowych. 4. Uzależnienie jakości zastosowania metody badań i analizy od przeszkolenia osób i od umiejętności zastosowania tej wiedzy przez wykonawców.

Analiza SWOT systemu monitoringu dla podejścia quasi reprezentatywnego

Silne strony	Słabe strony
1. Opracowany system umożliwiający powtarzalność metody badań w kolejnych latach. 2. Opracowany system umożliwiający dokładne zrozumienie przez pracowników (koordynatorów i wykonawców) metod badania i analizy. 3. Badanie pilotażowe służące jako przykład zastosowania, 4. Możliwość uzyskiwania danych, które będzie można porównywać w kolejnych latach. 5. Relatywnie niskie koszty badań terenowych. 6. Opracowane narzędzie badawcze możliwe do powielania. 7. Analiza danych wtórnych pokazująca metody analizy danych zastanych (rodzaje danych i wskaźniki). 8. Metoda SERVQUAL pozwalająca na monitorowanie oczekiwań klientów i ocenę zamieniających się oczekiwań. 9. Wykorzystanie ogólnie dostępnych i znanych narzędzi analizy - Microsoft Excel.	1. Uzależnienie jakości zastosowania metody badań i analizy od przeszkolenia osób i od umiejętności zastosowania tej wiedzy przez wykonawców. 2. Ograniczona możliwość uogólniania wyników na całą populację. 3. Konieczność corocznego zebrania danych do obliczania kwot do badań terenowych. 4. Brak możliwości oszacowania reprezentatywności próby.
Szanse	Zagrożenia
1. Możliwość szerszego zastosowania narzędzi informatycznych przez pracowników Urzędu 2. Edukacja pracowników w zakresie metod badań satysfakcji 3. Wdrożenie orientacji marketingowej działania, której narzędziem będzie system monitoringu 4. Pozytywna reakcja opinii publicznej w związku z zainteresowaniem urzędu jakością swoich usług i podnoszeniem jakości usług. Pozytywny wizerunek urzędu wśród mieszkańców 5. Szansa na realną poprawę jakości usług. Pokazanie realnych problemów jakości usług widzianych okiem klienta.	1. Trudności z pozyskaniem odpowiedniej wielkości kwot do badań - np. szczególnie wśród osób starszych, które rzadziej korzystają z usług urzędu 2. Brak przełożenia wniosków na działania związane z poprawą jakości usług 3. Irytacja klientów w związku z powtarzającymi się badaniami i brakiem poprawy jakości usług. 6. Realizacja badań przez osoby bezpośrednio zainteresowane wynikami - wpływanie na wyniki badania

WZK


ANKIETA

Na temat badania jakości usług świadczonych przez administrację samorządową z powiatów gorzowskiego, słubickiego i sulęcińskiego.

Gmina:

- ☐ Gorzów Wlkp.
- ☐ Witnica
- ☐ Kostrzyn nad Odrą
- ☐ Górzycza
- ☐ Lubniewice

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki posłużą wyłącznie celom badawczym.

1. Jak dawno załatwiali Państwo sprawę w Urzędzie?

- ☐ Nie pamiętam.
- ☐ W ciągu ostatniego miesiąca.
- ☐ W przeciągu 2-3 miesięcy.
- ☐ W przeciągu 4-6 miesięcy.
- ☐ W przeciągu 7-12 miesięcy.
- ☐ Ponad rok temu.

2. Poniżej wymieniono **5 elementów** zapewniających wysoką jakość obsługi w Państwa Urzędzie. Chcielibyśmy dowiedzieć się **jak ważny** jest każdy z nich dla Państwa. Prosimy, aby przyznali Państwo tym elementom punkty od 1 do 5, gdzie **1 oznacza element najważniejszy, zaś 5 najmniej ważny**.

- a. Pewność, że usługa zostanie wykonana rzetelnie w określonym czasie.
- b. Chęć pomocy i zaangażowanie w realizowaniu usług.
- c. Wiedza pracowników i zaufanie do nich (do ich kompetencji).
- d. Uprzejmość pracowników i rozumienie potrzeb klientów (dostęp do informacji: co, gdzie i jak załatwić, formularzy i druków).
- e. Warunki lokalowe, w których odbywa się obsługa klientów

4. Jak jest obecnie?

W poniższej tabeli (wstawiając krzyżyk) proszę określić w skali od 1 do 5, jaka jest Państwa ocena (poziom zadowolenia) z poszczególnych elementów jakości obsługi w Państwa Urzędzie.

	Stwierdzenia	Poziom oczekiwań				
		bardzo niski (1)	niski (2)	średni (3)	wysoki (4)	bardzo wysoki (5)
1.	Dostosowanie czasu pracy urzędu do potrzeb klientów.					
2.	Oznakowanie zewnętrzne budynku.					
3.	Oznakowanie wewnętrzne pokoi i miejsc obsługi klientów.					
4.	Dostęp do miejsc parkingowych.					
5.	Dostosowanie urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych.					
6.	Wygodne miejsce oczekiwania na obsługę.					
7.	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika.					
8.	Dostęp do potrzebnych formularzy i druków.					
9.	Łatwość kontaktu telefonicznego z urzędem.					
10.	Przejrzystość strony internetowej urzędu.					
11.	Terminowość załatwiania spraw.					
12.	Chęć pomocy ze strony urzędnika w rozwiązywaniu spraw klienta.					
13.	Kultura osobista urzędników.					
14.	Jasne i kompletne przekazywanie informacji przez urzędnika.					
15.	Wyodrębnione miejsce dla klienta, w którym może wypełnić dokumenty i druki (dostęp do długopisu, papieru itp.).					
16.	Możliwość zgłoszenia skargi/wniosku na usługę wykonaną przez urzędnika.					
17.	Sposób poinformowania o rozpatrzonej skardze/wniosku (sposób załatwienia skargi/wniosku, czas rozpatrywania).					

ANKIETA

Szanowni Państwo,

Urząd Gminy Górzycza przeprowadza badania na temat jakości usług świadczonych przez administrację samorządową z powiatów gorzowskiego, słubickiego i sulęcińskiego.

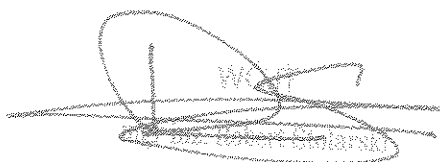
Niniejsze badanie ma na celu poznanie Państwa opinii dotyczących kart usług (spraw) dostępnych w Państwa Urzędzie. Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki posłużą wyłącznie celom badawczym.

1. Czy słyszał(a) Pan(i) kiedykolwiek o kartach usług (spraw) zawierających opis sposobu realizacji świadczonych przez Państwa Urząd usług, spraw?
☐ Tak
☐ Nie (Przejdź do pytania nr 4)
2. Czy kiedykolwiek korzystał(a) Pan(i) z kart usług przy załatwianiu sprawy w Państwa Urzędzie?
☐ Tak
☐ Nie
3. Skąd otrzymał(a) Pan(i) informację, że można skorzystać z kart usług w Państwa Urzędzie?
☐ od pracownika Urzędu
☐ od znajomego
☐ ze strony internetowej Urzędu
☐ z innego źródła, jakiego?
.....
.....
4. Czy według Pana(i) karty usług mogłyby ułatwić bądź już ułatwiły Panu(i) załatwienie sprawy w Urzędzie?
☐ Zdecydowanie tak
☐ Raczej tak
☐ Trudno powiedzieć
☐ Raczej nie
☐ Zdecydowanie nie
5. W jaki sposób według Pana(i) powinny być udostępniane karty usług?
.....
.....
6. Czy według Pana(i) obecnie, karty usług w Państwa Urzędzie są łatwo dostępne?
☐ Tak
☐ Nie, dlaczego?
.....

**Anonimowa ankieta dla Pracowników
Urzędu Gminy w Górzycy
oceniająca funkcjonowanie Kodeksu Etycznego**

1. Czy zna Pan/i zapisy Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Gminy w Górzycy?
☐ tak ☐ nie
2. Czy zapisy Kodeksu Etycznego są przestrzegane przez Pracowników?
☐ tak ☐ nie ☐ nie mam zdania
3. Czy uważa Pan/i, że Kodeks Etyczny zawiera wszystkie niezbędne normy i standardy postępowania, którymi powinni kierować się Pracownicy Urzędu Gminy w Górzycy?
☐ tak
☐ nie - Kodeks powinien być uzupełniony o następujące zasady etyczne:
.....
☐ nie mam zdania
4. Której z zasad Kodeksu Etycznego najtrudniej jest przestrzegać (i dlaczego)?
 - a. praworządność
 - b. uczciwość i rzetelność
 - c. współmierność
 - d. odpowiedzialność
 - e. bezstronność
 - f. niedyskryminowanie
 - g. przejrzystość i jawność postępowania
 - h. profesjonalizm
 - i. uprzejmość i życzliwość
5. Czy stosowanie zapisów Kodeksu Etycznego ma pozytywny wpływ na funkcjonowanie Urzędu?

zdecydowanie	raczej	nie mam	raczej	zdecydowanie
tak	tak	zdania	nie	nie
☐	☐	☐	☐	☐
6. Pozostałe uwagi:
.....
.....


Wójt Gminy

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

**Anonimowa ankieta dla Mieszkańców
oceniająca funkcjonowanie Kodeksu Etycznego Pracowników
Urzędu Gminy w Górzycy**

1. Czy słyszał/a Pan/i o wprowadzeniu Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Gminy w Górzycy?
☐ tak ☐ nie
2. Czy uważa Pan/i, że wdrożenie Kodeksu Etycznego przyczyniło się do zwiększenia zaufania Mieszkańców do Urzędu?
zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ nie mam zdania ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie ☐
3. Czy uważa Pan/i, że Pracownicy Urzędu Gminy w Górzycy postępują etycznie?
zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ nie mam zdania ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie ☐
4. Czy spotkał/a się Pan/i z przypadkiem nieprzestrzegania zasad Kodeksu Etycznego przez Pracowników Urzędu Gminy?
☐ tak (czego dotyczyło naruszenie):
.....
☐ nie
☐ nie mam zdania
5. Czy Kodeks jest wystarczająco wyeksponowany i dostępny dla Klientów (w Urzędzie/ w Internecie)?
☐ tak ☐ nie ☐ nie mam zdania
6. Pozostałe uwagi:
.....
.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

