



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie **POWR.02.18.00-00-0062/16**

ZARZĄDZENIE Nr 54/2017
Wójta Gminy Orchowo
z dnia 9 sierpnia 2017 r.

w sprawie wdrożenia systemu zarządzania opartego o satysfakcję klientów w obszarze obsługi podatkowej w Urzędzie Gminy Orchowo

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 446 ze zm.), **zarządzam, co następuje:**

§ 1. W ramach realizacji Projektu pn. „Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców” wprowadzam procedurę badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w obszarze obsługi podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców, oraz jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Orchowo stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w obszarze obsługi podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców, oraz jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Orchowo umożliwia systematyczne monitorowanie poziomu zadowolenia klientów Urzędu z jakości świadczonych usług publicznych, a zebrane dane będą stanowić materiał do usprawnień działania Urzędu w zakresie obsługi klienta.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT

Jacek Misztal



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie POWR.02.18.00-00-0062/16

Załącznik nr 1 do Zarządzenia
Nr 54/2017 Wójta Gminy Orchowo
z dnia 9 sierpnia 2017 r.

Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w obszarze obsługi podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców, oraz jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Orchowo

§ 1. Cel wprowadzenia procedury

1. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów opracowany został w ramach projektu pn. „Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”.
2. Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy Orchowo z jakości usług publicznych.
3. W oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

§ 2. Przedmiot procedury

1. Niniejsza procedura reguluje:
 - a) źródła pozyskiwania danych do badania i monitorowania zadowolenia Klienta,
 - b) odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania i monitorowania zadowolenia Klienta oraz wykorzystania informacji wynikających z badania i monitorowania.

§ 3. Zakres procedury

1. Procedura jest obligatoryjna do stosowania w obszarach obsługi podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców.
2. W razie potrzeb Sekretarz może zdecydować o jej rozszerzeniu na inne obszary działania Urzędu.

§ 4. Definicje

Ileokroć w dokumencie mowa jest o:

1. **Urządzie** - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Orchowo,
2. **Kliencie** - należy przez to rozumieć podmiot indywidualny jak i 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 klientów w obszarze obsługi podatkowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców, oraz jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Orchowo,
4. **Badaniu** – należy przez to rozumieć zaplanowane działania zmierzające do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd.
5. **Satysfakcji/zadowoleniu** – należy rozumieć przez to odczucie klienta, dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby w zakresie załatwienia spraw urzędowych zostały spełnione.

§ 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 odpowiadają pracownicy wyznaczeni przez Sekretarza.



Fundusze Europejskie

Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”

nr umowy o dofinansowanie **POWR.02.18.00-00-0062/16**

2. Za adekwatność i nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w tym przygotowanie raportu końcowego odpowiada Sekretarz.
3. Wszyscy pracownicy obszaru podatków odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

§ 6. Metodologia badań

1. Źródła danych:
 - a) Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety,
 - b) Ankieta zostanie również udostępniona w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu,
2. Przykładowe wzory narzędzi badawczych, na potrzeby badań, o których mowa w ust. 1 zostały zawarte w Załączniku nr 1 do niniejszej procedury - Kwestionariusz ankiety wśród klientów Urzędu Gminy Orchowo.
3. Pracownik Urzędu nie może wypełniać ankiet w imieniu klienta oraz przyjmować wypełnionych już ankiet.
4. Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu zadowolenia klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień, w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów.
5. Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi, na podstawie których powstały poszczególne pytania ankiety:
 - a) Warunki lokalowe
 - b) Rzetelna informacja
 - c) Troska o Klienta
 - d) Uprzejmość i życzliwość pracowników
 - e) Sposób i termin załatwienia sprawy
 - f) Ogólne zadowolenie z obsługi.
6. Chcąc określić poziom satysfakcji klientów, należy zdiagnozować, jakie są wymagania klienta, co do Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania (ważność ocenianych zagadnień), które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

§ 7. Opis postępowania

1. W ramach systemu realizowane będzie cykliczne prowadzenie anonimowych badań ankietowych.
2. Począwszy od 2018 roku badanie monitoringu będzie przeprowadzane raz w roku w okresie od marca do kwietnia. W roku 2017 badanie zostanie przeprowadzone w miesiącu wrześniu i październiku.
3. Wypełnione ankiety klienci mogą pozostawić w Urzędzie, wrzucając do skrzynki na ankiety lub przesłać elektronicznie poprzez wypełnienie ankiety udostępnionej na stronie internetowej Urzędu.
4. Po zakończeniu okresu badania, ankiety ze skrzynki wyjmują osobiście Sekretarz.
5. Po każdym badaniu będzie sporządzany raport z uzyskanych wyników. Raport powinien w szczególności zawierać porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i określać wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach oraz



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”

nr umowy o dofinansowanie **POWR.02.18.00-00-0062/16**

zawierać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu nastąpiły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.

6. Raport z badania będzie opracowywany w terminie do 30 dni od dnia zakończenia badania i przedstawiany Wójtowi Gminy Orchowó.
7. Wnioski z raportu będą podstawą do planowania ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących funkcjonowanie Urzędu.

§ 8. Zapisy

1. Za ewidencję i przechowywanie dokumentacji związanej z realizacją niniejszej procedury (tj. ankiety, raport, zdefiniowane działania) odpowiada Sekretarz.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie POWR.02.18.00-00-0062/16

Załącznik nr 1

Kwestionariusz ankiety wśród klientów Urzędu Gminy Orchowo

Przykład 1

Ankieta jest anonimowa, a udzielone przez Państwa odpowiedzi zostaną wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług.

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

Wójt Gminy Orchowo oraz pracownicy Urzędu

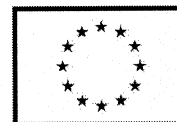
W ankiecie znajdziecie Państwo stwierdzenia, do których dołączona jest 5 stopniowa skala gdzie:

1	2	3	4	5
zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	ani się nie zgadzam, ani się zgadzam	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam

Przy każdym stwierdzeniu proszę o zaznaczenie wybranej oceny.

Proszę ocenić siedzibę naszego Urzędu, na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

W budynku Urzędu panuje czystość i porządek	1	2	3	4	5
Budynek jest dobrze oznakowany – wchodząc do Urzędu wiadomo, dokąd się udać w konkretnej sprawie	1	2	3	4	5
Pracownicy urzędu udzielają niezbędnych informacji	1	2	3	4	5
Dostępność miejsc parkingowych dla Klientów Urzędu jest wystarczająca	1	2	3	4	5
Warunki lokalowe w Urzędzie pozwalają na nieskrępowane załatwienie sprawy	1	2	3	4	5
Urząd ma dogodnie dla mnie godziny otwarcia	1	2	3	4	5



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”

nr umowy o dofinansowanie POWR.02.18.00-00-0062/16

Proszę ocenić czytelność i rzetelność informacji udostępnianej przez nasz Urząd (obszar podatków i opłat lokalnych), na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

W Urzędzie mogę uzyskać pełną informację o sposobie załatwienia mojej sprawy	1	2	3	4	5
W Urzędzie krótko czeka się na obsługę / przyjęcie przez urzędnika	1	2	3	4	5
W Urzędzie wszystkie potrzebne formularze, druki lub wzory są łatwo dostępne	1	2	3	4	5
Dokumenty, formularze, druki wymagane do załatwienia sprawy są łatwe do wypełnienia	1	2	3	4	5
W razie potrzeby pracownicy Urzędu pomagają mi w wypełnianiu dokumentów	1	2	3	4	5
Informacja dostępna na stronach www i BIP w zakresie obsługi podatkowej jest kompletna i pozwala na całościowe przygotowanie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy przed wizytą w Urzędzie	1	2	3	4	5
Informacja dostępna na stronach www i BIP jest czytelna	1	2	3	4	5
Informacja dostępna na stronach www i BIP jest aktualna	1	2	3	4	5
Materiały informacyjne Urzędu są atrakcyjne wizualnie	1	2	3	4	5

Proszę ocenić pracowników naszego Urzędu (obszar podatków i opłat lokalnych), na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu są pogodni i przyjaźnie nastawieni do Klienta	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu są uprzejmi i kulturalni	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu są życzliwi i troszczą się o Klienta	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu podchodzą z zainteresowaniem do mojej sprawy	1	2	3	4	5
Pracownicy Urzędu wypowiadają się jasno, używają języka zrozumiałego dla mnie	1	2	3	4	5



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie POWR.02.18.00-00-0062/16

Proszę ocenić sposób załatwiania spraw (obszar podatków i opłat lokalnych) w naszym Urzędzie, na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

Urząd działa w mojej sprawie bez zbędnej zwłoki	1	2	3	4	5
Urząd działa w mojej sprawie bezstronnie	1	2	3	4	5
Urząd załatwia moje sprawy rzetelnie	1	2	3	4	5
Przepisy prawne dotyczące mojej sprawy są jasne i klarowne	1	2	3	4	5
Pracownik Urzędu informuje mnie w sposób zrozumiały i kompletny o sposobie i terminie załatwienia mojej sprawy	1	2	3	4	5
Sprawy z zakresu podatków i opłat lokalnych powinny być możliwe do załatwienia przez Internet (bez osobistej wizyty w urzędzie)	1	2	3	4	5

Proszę ogólnie ocenić nasz Urząd, na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

Sposób realizacji usługi przez Urząd jest zgodny z moimi wymaganiami	1	2	3	4	5
Urząd jest instytucją „przyjazną” dla Klienta	1	2	3	4	5

Proszę zaznaczyć (maksymalnie 3 odpowiedzi), co jest dla Pana(i) najważniejsze podczas załatwiania spraw w Urzędzie :

- ☐ Warunki lokalowe
- ☐ Rzetelna informacja
- ☐ Troska o Klienta
- ☐ Uprzejmość i życzliwość pracowników
- ☐ Sposób i termin załatwienia sprawy

Jakie zmiany Pana(i) zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych w naszym Urzędzie usług (w obszarze podatków i opłat lokalnych)

.....
.....



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie **POWR.02.18.00-00-0062/16**

Przykład 2

CZĘŚĆ I – OGÓLNA OCENA URZĘDU I PRACOWNIKÓW

1. Proszę zaznaczyć czy zgadza się Pan(i), czy nie z poniższymi stwierdzeniami dotyczącymi siedziby naszego Urzędu

W budynku Urzędu panuje czystość i porządek	☐ TAK ☐ NIE
Budynek jest dobrze oznakowany – wchodząc do Urzędu wiadomo, dokąd się udać w konkretnej sprawie	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy urzędu udzielają niezbędnych informacji	☐ TAK ☐ NIE
Dostępność miejsc parkingowych dla Klientów Urzędu jest wystarczająca	☐ TAK ☐ NIE

2. Proszę zaznaczyć czy zgadza się Pan(i), czy nie z poniższymi stwierdzeniami dotyczącymi czytelności i rzetelności informacji udostępnianej przez nasz Urząd

W Urzędzie mogę uzyskać pełną informację o sposobie załatwienia mojej sprawy	☐ TAK ☐ NIE
W Urzędzie krótko czeka się na obsługę / przyjęcie przez urzędnika	☐ TAK ☐ NIE
W Urzędzie wszystkie potrzebne formularze, druki lub wzory są łatwo dostępne	☐ TAK ☐ NIE
W razie potrzeby pracownicy Urzędu pomagają mi w wypełnianiu dokumentów	☐ TAK ☐ NIE
Informacja dostępna na stronach www i BIP w zakresie obsługi podatkowej jest kompletna i pozwala na całościowe przygotowanie dokumentów niezbędnych do załatwienia mojej sprawy przed wizytą w Urzędzie	☐ TAK ☐ NIE
Informacja dostępna na stronach www i BIP jest czytelna	☐ TAK ☐ NIE
Informacja dostępna na stronach www i BIP jest aktualna	☐ TAK ☐ NIE

3. Proszę zaznaczyć czy zgadza się Pan(i), czy nie z poniższymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników naszego Urzędu

Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy Urzędu są pogodni i przyjaźnie nastawieni do Klienta	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy Urzędu są uprzejmi i kulturalni	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy Urzędu są życzliwi i troszczą się o Klienta	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy Urzędu posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje	☐ TAK ☐ NIE
Pracownicy Urzędu wypowiadają się jasno, używają języka zrozumiałego dla mnie	☐ TAK ☐ NIE



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”

nr umowy o dofinansowanie **POWR.02.18.00-00-0062/16**

4. Proszę zaznaczyć czy zgadza się Pan(i) czy nie z poniższymi stwierdzeniami dotyczącymi sposobu załatwiania spraw w naszym Urzędzie

Urząd działa w mojej sprawie bez zbędnej zwłoki	☐ TAK ☐ NIE
Urząd działa w mojej sprawie bezstronnie	☐ TAK ☐ NIE
Urząd załatwia moje sprawy rzetelnie	☐ TAK ☐ NIE
Pracownik Urzędu informuje mnie w sposób zrozumiały i kompletny o sposobie i terminie załatwienia mojej sprawy	☐ TAK ☐ NIE
Pracownik Urzędu, jeśli to możliwe powinien kontaktować się ze mną telefonicznie lub mailowo	☐ TAK ☐ NIE
Sprawy z zakresu podatków i opłat lokalnych powinny być możliwe do załatwienia przez Internet (bez osobistej wizyty w urzędzie)	☐ TAK ☐ NIE

5. Proszę ogólnie ocenić nasz Urząd

Sposób realizacji usługi przez Urząd jest zgodny z moimi wymaganiami	☐ TAK ☐ NIE
Urząd jest instytucją „przyjazną” dla Klienta	☐ TAK ☐ NIE

6. Proszę zaznaczyć (maksymalnie 3 odpowiedzi), co jest dla Pana(i) najważniejsze podczas załatwiania spraw w Urzędzie :

- ☐ Warunki lokalowe
- ☐ Rzetelna informacja
- ☐ Troska o Klienta
- ☐ Uprzejmość i życzliwość pracowników
- ☐ Sposób i termin załatwienia sprawy

CZĘŚĆ II DZIAŁALNOŚĆ URZĘDU NA RZECZ PRZEDSIĘBIORCÓW

7. Jaki rodzaj podatku/ opłaty odprowadza Pani/Pan do Gminy:

- ☐ Podatek rolny
- ☐ Podatek leśny
- ☐ Podatek od nieruchomości
- ☐ Podatek od środków transportowych
- ☐ Opłata za gospodarowanie odpadami komunalnymi
- ☐ Opłata miejscowa za pobyt

8. Proszę wskazać czy ważna jest dla Pani/Pana możliwość załatwienia sprawy w zakresie podatków i opłat lokalnych przez Internet

- ☐ TAK
- ☐ NIE

9. Czy zdarzyło się Pani/ Panu zapomnieć o płatności podatku lub opłaty lokalnej

- ☐ TAK
- ☐ NIE

10. Jeśli tak, to czy ułatwieniem byłoby otrzymanie przypomnienia e-mailem lub telefonicznie

- ☐ TAK
- ☐ NIE



„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”
nr umowy o dofinansowanie POWR.02.18.00-00-0062/16

11. Jak ocenia Pani/Pan wysokość stawek podatkowych i opłat lokalnych uchwalanych przez Radę Gminy

- ☐ są zbyt niskie
- ☐ są na odpowiednim poziomie
- ☐ są zbyt wysokie

12. Na co Pani/Pana zdaniem Gmina powinna przeznaczać najwięcej środków:

- ☐ Kultura i sport
- ☐ Turystyka i rekreacja
- ☐ Oświata
- ☐ Infrastruktura
- ☐ Opieka zdrowotna
- ☐ Pomoc społeczna
- ☐ Inne (proszę wskazać jakie):

13. Na co Pani/Pana zdaniem Gmina przeznacza zbyt dużo środków:

- ☐ Kultura i sport
- ☐ Turystyka i rekreacja
- ☐ Oświata
- ☐ Infrastruktura
- ☐ Opieka zdrowotna
- ☐ Pomoc społeczna
- ☐ Inne (proszę wskazać jakie):

14. Proszę zaznaczyć jaki Pani/Pan zdaniem wpływ ma gospodarowanie środkami budżetowymi przez Gminę na funkcjonowanie Pani/Pana firmy.

- ☐ Nie ma wpływu
- ☐ Mały
- ☐ Średni
- ☐ Duży

15. Proszę wskazać jakie działania powinna podjąć Gmina w celu wsparcia przedsiębiorców

.....
.....