



**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 56/2017**  
**Wójta Gminy Orchowo**  
**z dnia 10 sierpnia 2017 r.**

**w sprawie wdrożenia systemu zarządzania opartego o satysfakcję klientów w obszarze gospodarki nieruchomościami w Urzędzie Gminy Orchowo**

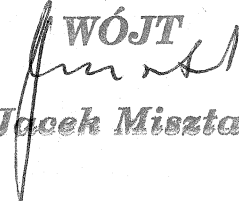
Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 446 ze zm.), **zarządzam, co następuje:**

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

§ 2. Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w obszarze gospodarki nieruchomościami oraz jakości funkcjonowania Urzędu Gminy Orchowo umożliwi systematyczne monitorowanie poziomu zadowolenia klientów Urzędu z jakości świadczonych usług publicznych, a zebrane dane będą stanowiły 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 56/2017 Wójta Gminy Orchowo  
z dnia 10 sierpnia 2017 r.

## **Procedura badania i monitorowania poziomu satysfakcji klientów w obszarze gospodarki nieruchomościami 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 w obszarze gospodarki nieruchomościami.
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 obszarze gospodarki nieruchomościami ze szczególnym uwzględnieniem obsługi przedsiębiorców.
2. W razie potrzeb Sekretarz może zdecydować o jej rozszerzeniu na inne obszary działania Urzędu.

### **§ 4. Definicje**

Ilekróć 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 Gminy.



**„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 Gminy.
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



**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**

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.
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 Gminy.



„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

#### CZĘŚĆ I - LOKALE UŻYTKOWE ORAZ NIERUCHOMOŚCI GRUNTOWE PRZEZNACZONE POD INWESTYCJE

1. Czy korzysta Pani/Pan z lokali użytkowych oferowanych przez Gminę?

- TAK
- NIE

Jeżeli nie to czy w przyszłości byliby Państwo zainteresowani najmem takiego lokalu?

- TAK
- NIE

2. Czy Pani/Pana zdaniem zasób lokali użytkowych oferowanych przez Gminę jest wystarczający?

- TAK
- NIE
- NIE WIEM

3. Czy lokale użytkowe oferowane przez Gminę są odpowiednie dla prowadzonej przez Panią/Pana działalności?

- TAK
- NIE
- NIE WIEM

4. Czy usytuowanie lokali użytkowych oferowanych przez Gminę jest korzystne dla prowadzonej przez Panią/Pana działalności?

- TAK
- NIE
- NIE WIEM

5. Pod jaką działalność chciałaby Pani/Pan wykorzystać lokale użytkowe oferowane przez Gminę?

- Handlowa
- Usługowa
- Produkcyjna

6. Czy procedury ubiegania się o najem lokalu użytkowego z zasobów Gminy są dla Pani/Pana zrozumiałe?

- TAK
- NIE



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

NIE ZNAM ICH

7. Czy Pani/Pana zdaniem jest potrzeba przygotowania przez Gminę terenów pod inwestycje?

- TAK  
 NIE  
 NIE MAM ZDANIA

Jeśli tak, to gdzie powinien być zlokalizowany taki teren

.....

## **CZĘŚĆ II – OGÓLNA OCENA URZĘDU, PRACOWNIKÓW I ŚWIADCZONYCH USŁUG**

8. Czy uważa Pani/Pan, iż ilość miejsc parkingowych dla klientów Urzędu jest wystarczająca?

- TAK  
 NIE

9. Czy oznakowanie wewnątrz Urzędu (tablica informacyjna, opis pokoi) pozwala na trafienie do odpowiedniego pracownika?

- TAK  
 NIE

10. Czy uważa Pani/Pan, iż rozmieszczenie poszczególnych stanowisk w Urzędzie (np. kasa, nieruchomości, podatki) jest właściwe, nie sprawia problemu z poruszaniem się po budynku?

- TAK  
 NIE

11. Czy dostępność miejsc pozwalających na wypełnienie dokumentów jest wystarczająca?

- TAK  
 NIE

12. Czy strój pracowników Urzędu jest odpowiedni i wzbudza Pani/Pana zaufanie?

- TAK  
 NIE

13. Czy w Pani/Pana ocenie pracownicy Urzędu posiadają odpowiednie kompetencje do realizowania zadań im powierzonych?

- TAK  
 NIE

14. Czy Pani/Pana zdaniem pracownicy Urzędu wykonują swoją pracę rzetelnie i terminowo?

- TAK  
 NIE



**„Urząd przyjazny rozwojowi przedsiębiorców”**

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

15. Czy Pani/Pana zdaniem pracownicy Urzędu w sposób jasny i wyczerpujący informują o sposobie i terminach załatwienia sprawy?
- TAK  
 NIE
16. Czy Pani/Pana zdaniem pracownicy Urzędu są uprzejmi?
- TAK  
 NIE
17. Czy Pani/Pana zdaniem pracownicy Urzędu rozumieją specyficzne potrzeby Klienta?
- TAK  
 NIE
18. Czy informacje publikowane na stronach www i w Biuletynie Informacji Publicznej są dla Pani/Pana czytelne, zrozumiałe i przydatne?
- TAK  
 NIE  
 NIE MAM ZDANIA
19. Czy informacje dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej dotyczące sposobu załatwienia spraw urzędowych, w tym formularze i druki są zrozumiałe i wyczerpujące?
- TAK  
 NIE  
 NIE MAM ZDANIA
20. Czy byliby Państwo zainteresowani możliwością załatwienia spraw urzędowych drogą elektroniczną?
- TAK  
 NIE
21. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan poziom świadczonych usług przez nasz Urząd?
- Bardzo wysoki  
 Wysoki  
 Zadowalający  
 Niski
22. Czy jest Pani/Pani skłonna wyrażać pozytywne opinie o naszym Urzędzie i jego pracownikach?
- TAK  
 NIE
23. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości świadczonych w Urzędzie usług (proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi)
- ogólnym wizerunkiem Urzędu  
 uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników  
 wiedzą i kompetencjami urzędników



**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

- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji/ instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

Dodatkowe istotne Pani/Pana zdaniem uwagi, które mogłyby wpłynąć na poprawę jakości usług świadczonych przez nasz Urząd

.....  
.....





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

**Przykład 2**

**W pierwszej części ankiety 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. W części drugiej ankiety prosimy o odpowiedź na zadane pytania.**

**CZĘŚĆ I**

**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
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 dogodne dla mnie godziny otwarcia	1	2	3	4	5

**Proszę ocenić czytelność i rzetelność informacji udostępnianej przez nasz Urząd, (obszar nieruchomości) 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



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

Informacja dostępna na stronach www i BIP w zakresie nieruchomości 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 nieruchomości), 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

**Proszę ocenić sposób załatwiania spraw (obszar nieruchomości), 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 nieruchomości powinny być możliwe do załatwienia przez Internet (bez osobistej wizyty w urzędzie)	1	2	3	4	5
Przeptyw informacji w mojej sprawie pomiędzy pracownikami w Urzędzie jest właściwy	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 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 (obszar nieruchomości)**

.....  
.....

## **CZĘŚĆ II**

**Jak ocenia Pan(i) dostępność gruntów do nabycia pod prowadzenie działalności gospodarczej**

- jest wystarczająca
- nie jest wystarczająca

**Czy procedura sprzedaży gruntów gminnych pod prowadzenie działalności gospodarczej jest dla Pana(i) zrozumiała?**

- TAK
- NIE

**Czy Pana(i) zdaniem jest potrzeba przygotowania przez Gminę terenów pod inwestycje?**

- TAK
- NIE

**Jeśli tak, to gdzie powinien być zlokalizowany taki teren**

.....

