

**ZARZĄDZENIE NR VII/210/2015  
BURMISTRZA MIASTA ORZESZE**

z dnia 4 listopada 2015 r.

**w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego w Urzędzie Miasta w Orzeszu.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2015 poz. 1515 z późn. zmianami)

**zarządzam, co następuje:**

§ 1. W związku z realizacją projektu „Kompetentni w administracji- wdrażanie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwój kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”, wprowadzam procedury badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego do stosowania w Urzędzie Miasta w Orzeszu.

§ 2. Odpowiedzialnym za aktualizację, rozpowszechnianie procedur oraz aktualizację ankiet jest Jolanta Szubert, która staje się Koordynatorem Badania.

§ 3. Pracami związanymi ze sprawnym przeprowadzeniem badania oraz analizą i interpelacją danych zajmuje się Zespół Roboczy, w skład którego wraz z Koordynatorem Badania wchodzi:

- 1) Sylwia Chrapek - Inspektor ds. kontroli zarządczej.
- 2) Karina Tomczyk- Audytor wewnętrzny.
- 3) Mariusz Porwolik - Kierownik Referatu Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji.
- 4) Aleksandra Pytel- Referent Biura Organizacyjnego.

§ 4. Powstałe raporty z badania stanowią przedmiot analizy i materiał wyjściowy do wskazania i podjęcia działań usprawniających w ramach prowadzonej w Urzędzie Miasta kontroli zarządczej.

§ 5. Załączniki do zarządzenia stanowią: Nr 1 procedury stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta wewnętrznego Nr 2 Procedury stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta zewnętrznego

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 7. Traci moc zarządzenie Nr 133/2011 Burmistrza Miasta Orzesze z dnia 15 grudnia 2011 r. w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego w Urzędzie Miasta Orzesze

Burmistrz Miasta

**inż. Mirosław Blaski**

## Załącznik nr 1

do Zarządzenia Burmistrza Miasta Orzesze

Nr VII/210/2015 z dnia 04 listopada 2015 r.

### 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 Miasta w Orzeszu.

#### 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.

## **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 opieczetowana na początku badania a odpieczetowana 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 ujednoczenie danych i ich przetworzenie.

#### **4.7 Analiza i interpretacja**

Na podstawie ujednoczonych 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 Burmistrza.

### **6. Harmonogram procesu badawczego**

<b>Wymiar czasowy</b>	<b>Działanie</b>	<b>Osoba odpowiedzialna</b>

<b>PRZYGOTOWANIE BADANIA – rozpoczęcie 04.11.</b>		
3/4 dni	Przygotowanie ankiety do badania w danym roku kalendarzowym	Referent Biura Organizacyjnego, Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
5/8 dni	Przygotowanie planu komunikacji badania i wykonanie jego założeń.	Referent Biura Organizacyjnego
3/5 dni	Powielenie ankiety i jej dystrybucja wśród pracowników	Referat Biura Organizacyjnego
<b>PRZEPROWADZENIE BADANIA – rozpoczęcie 21.11.</b>		
1/2 dni	Udostępnienie ankiety pracownikom	Koordynator badania
2/5 dni	Wypełnianie ankiety przez pracowników	Koordynator badania
2/5 dni	Monitoring zainteresowanie badaniem wśród pracowników oraz ewentualne podjęcie działań zaradczych	Koordynator badania, Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
1 dzień	Zakończenie badania i zablokowanie możliwości wypełniania ankiet.	Koordynator badania Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
<b>ANALIZA WYNIKÓW BADANIA I PRZYGOTOWANIE RAPORTÓW – rozpoczęcie 05.12</b>		
1/3 dni	Zgromadzenie wyników ankiet u Koordynatora Badania	Referent Biura Organizacyjnego, Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
3/5 dni	Wprowadzenie i przetworzenie wyników z ankiet w formę umożliwiającą analizę	Inspektor ds. kontroli zarządczej, Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
2/3dni	Analiza i interpretacja danych, sformułowanie wniosków	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor

		wewnętrzny
3/5dni	Przygotowanie wstępnej wersji raportu z badania oraz propozycji ewentualnych działań korygujących dla podniesienia stopnia satysfakcji klienta wewnętrznego	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
3/5 dni	Przygotowanie ewentualnych rekomendacji w zakresie zmian w procedurze wykonania badania oraz treści ankiety	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
1/3 dni	Dyskusja nad raportem w ramach Zespołu Roboczego	Koordinator badania Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji
3/4 dni	Opracowanie ostatecznej wersji raportu z badania satysfakcji klienta	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
1/3 dni	Przygotowanie prezentacyjnej wersji raportu	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny,
1/2 dni	Prezentacja wyników wobec pracowników	Koordinator badania
1dzień	Przekazanie dokumentacji badania satysfakcji klienta do archiwum Urzędu (ankiety, raporty i rekomendacje)	Referent Biura Organizacyjnego

## 7. Dokumenty związane

- a. Zarządzenie Burmistrza nr VII/210/2015, z dnia 04.11.2015r. w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego.
- b. Ankieta oceniająca stopień satysfakcji klienta wewnętrznego (załącznik do procedury)
- c. Ankieta oceniająca stopień satysfakcji klienta zewnętrznego (załącznik do procedury)
- d. Skład zespołu roboczego (zarządzenie Burmistrza)
- e. Procedura stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta zewnętrznego (załącznik do zarządzenia)

## Załącznik nr 2

do Zarządzenia Burmistrza Miasta Orzesze

Nr VII/210/2015 z dnia 04.11.2015 r.

### Procedury stosowania ankiety oceniającej 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 Miasta w Orzeszu.

#### 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 podwyższy jakość realizowanych przez Urząd usług.

#### 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 Orzesza, którzy mogą potencjalnie korzystać z usług Urzędu oraz ze strony www Urzędu. Dla uzyskania reprezentatywności badania przyjęta zostaje próba 194 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 dodatkowych działań promujących możliwość wypowiedzi wśród klientów.

#### **4.6 Przetwarzanie danych**

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

#### **4.7 Analiza i interpretacja**

Na podstawie ujednoczonych 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 Burmistrza.

## 6. Harmonogram procesu badawczego

Wymiar czasowy	Działanie	Osoba odpowiedzialna
<b>PRZYGOTOWANIE BADANIA – rozpoczęcie 1.02.</b>		
1/5 dni	Przygotowanie ankiety do badania w danym roku kalendarzowym	Referent Biura Organizacyjnego
5/10 dni	Przygotowanie planu promocji badania i wykonanie jego założeń.	Referent Biura Organizacyjnego
1/5 dni	Powielenie ankiety i jej dystrybucja w miejsca udostępnienia (forma tradycyjna i elektroniczna)	Referent Biura Organizacyjnego/ Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji.

<b>PRZEPROWADZENIE BADANIA – rozpoczęcie 1.03</b>		
1/1 dni	Udostępnienie ankiety klientom	Kierownicy Komórek merytorycznych
1/30 dni	Wypełnianie ankiety przez klientów	
1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po pierwszym tygodniu)	Kierownicy Komórek merytorycznych
1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po drugim tygodniu)	Kierownicy Komórek merytorycznych
1 dzień	Przekazywanie do Koordynatora Badania ankiet, kontrola przebiegu badania i ewentualne wprowadzenie działań korygujących (po trzecim tygodniu)	Kierownicy Komórek merytorycznych
1 dzień	Zakończenie badania i zablokowanie możliwości wypełniania ankiet	Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji. Koordynator badania
<b>ANALIZA WYNIKÓW BADANIA I PRZYGOTOWANIE RAPORTÓW – rozpoczęcie 5.04.</b>		
1/7 dni	Zgromadzenie wyników ankiet (w formie elektronicznej i tradycyjnej) u Koordynatora Badania	Referent Biura Organizacyjnego
7/8 dni	Wprowadzenie i przetworzenie wyników z ankiet w formę umożliwiającą analizę (ujednoczenie formy tradycyjnej i elektronicznej)	Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji.
7/9dni	Analiza i interpretacja danych, sformułowanie wniosków	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
5/10 dni	Przygotowanie wstępnej wersji raportu z badania oraz propozycji ewentualnych działań korygujących dla podniesienia	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny

	stopnia satysfakcji klienta	
5/10 dni	Przygotowanie ewentualnych rekomendacji w zakresie zmian w procedurze wykonania badania oraz treści ankiety	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
3/5 dni	Dyskusja nad raportem w ramach Zespołu Roboczego	Koordinator badania
8/10 dni	Opracowanie ostatecznej wersji raportu z badania satysfakcji klienta	Inspektor ds. kontroli zarządczej, audytor wewnętrzny
4/5 dni	Przygotowanie skróconej wersji raportu	Koordinator badania, Inspektor ds. kontroli zarządczej
1 dzień	Prezentacja wyników wobec klientów oraz zainteresowanych stron	Kierownik Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji.
1 dzień	Przekazanie dokumentacji badania satysfakcji klienta do archiwum Urzędu (ankiety, raporty i rekomendacje)	Referent Biura Organizacyjnego

## 7. Dokumenty związane

- a. Zarządzenie Burmistrza nr VII/210/2015 z dnia 04.11.2015 r. w sprawie wprowadzenia procedur badania oceniającego stopień satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego.
- b. Ankieta oceniająca stopień satysfakcji klienta zewnętrznego (załącznik do procedury)
- c. Ankieta oceniająca stopień satysfakcji klienta wewnętrznego (załącznik do procedury)
- d. Skład Zespołu Roboczego (zarządzenie Burmistrza)
- e. Procedura stosowania ankiety oceniającej stopień satysfakcji klienta wewnętrznego (załącznik do zarządzenia)