



KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

<i>Opracował Pełnomocnik ds SZJ</i>	<i>Zatwierdził Burmistrz Miasta i Gminy Lesko</i>
Magdalena Mazurkiewicz	Barbara Jankiewicz
Data : 01.03.2010 r.	Data : 15.03.2010 r.
Obowiązuje od : 15.03.2010 r.	Nr egz.: 1

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta i Gminy Lesko. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 1
		Strona: 2	

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie sprawnej komunikacji z Klientami Urzędu oraz pomiar ich zadowolenia z poziomu świadczonych usług.

2. Podział odpowiedzialności

Za całość działań objętych niniejszą procedurą odpowiada Burmistrz. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

3. Opis sposobu postępowania

Lp	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
Komunikacja pośrednia			
1	Pracownik odpowiedzialny za promocje, administrator systemu informatycznego	<p>Przygotowuje informacje prasowe w ramach bieżących potrzeb Urzędu Miasta i Gminy. Archiwizacja informacji następuje zgodnie z P/4/1 (Nadzór nad dokumentacją i zapisami).</p> <p>Opracowuje oraz aktualizuje w ramach bieżących potrzeb materiały informacyjne oraz informacje zawarte w BIP dotyczące funkcjonowania Urzędu, na podstawie informacji otrzymywanych od poszczególnych pracowników merytorycznych oraz kierowników jednostek organizacyjnych Gminy. Materiały te są dostępne dla Klientów na stronie www.bip.lesko.pl</p>	
2	Kierownik Referatu Spraw Obywatelskich i Administracji	<p>W budynku Urzędu Miasta i Gminy znajdują się następujące tablice informacyjne:</p> <p>A. tablica z oznaczeniem nr pokoi zajmowanych przez poszczególne stanowiska pracy Urzędu Miasta i Gminy i jednostki organizacyjne mające siedzibę w budynku</p> <p>B. ogólna tablica informacyjna</p> <p>C. informacja o godzinach pracy urzędu (dostępna z zewnątrz budynku przy głównym wejściu)</p> <p>Aktualizacja informacji umieszczonych na tablicach dotyczących poszczególnych pracowników oraz informacji umieszczonych na pozostałych tablicach jest dokonywana przez wyznaczonego pracownika właściwego merytorycznie.</p> <p>Na tablicach informacyjnych budynków umieszczone są informacje dotyczące sposobu przyjmowania Klientów w sprawach skarg i wniosków.</p>	
3	Kierownik Referatu Spraw Obywatelskich i Administracji	Każde biuro posiada oznaczenie zawierające: nazwę stanowiska pracy wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika.	
Komunikacja bezpośrednia			
4	Wszyscy pracownicy	Komunikacja bezpośrednia realizowana jest przez poszczególnych pracowników Urzędu podczas załatwiania spraw.	
5	Burmistrz	Udziela informacji dotyczących działalności Urzędu Miasta i Gminy Lesko przedstawicielom prasy lub innych mediów. Jest odpowiedzialny za organizację i zwoływanie konferencji prasowych.	
Skargi i wnioski Klientów			
6	Burmistrz, Z-ca Burmistrza.	Przyjmowanie Klientów w sprawach skarg i wniosków odbywa się zgodnie	

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu:	Wydanie:
		P/7/5	1
		Strona: 3	

		z przepisami Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy Lesko	
Pomiar zadowolenia Klienta			
		Informacje dotyczące satysfakcji lub braku satysfakcji klienta są wskaźnikiem funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Na podstawie tego wskaźnika w sposób ciągły jest monitorowana skuteczność wdrożonego systemu zarządzania jakością i jakość obsługi klienta, pozwalająca wyeliminować i zapobiec przyczynom mogącym powodować złe funkcjonowanie systemu.	
7	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Opracowuje „Ankiety zadowolenia klienta” (F1), która pozwala określić na ile klient jest zadowolony z oferowanych usług. Ankiety zatwierdza Z-ca Burmistrza.	F1
8	Wszyscy pracownicy	Udostępniają Klientowi formularz ankiety, po załatwieniu sprawy oraz udzielają informacji co do sposobu jej wypełnienia oraz miejsca pozostawienia wypełnionych ankiet. Formularze ankiet dostępne są również na stronie www.lesko.pl Wypełnione przez Klientów ankiety umieszczane są w specjalnie do tego celu przeznaczonych skrzynkach znajdujących się w budynku Urzędu Miasta i Gminy przy ul. Parkowej 1 oraz w Ratuszu przy ul. Rynek 21.	
9	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Przynajmniej 2 razy w roku, na początek każdego półrocza, po zwrocie ankiet/części ankiet przez Klientów, opracowuje „Protokół z badania zadowolenia Klienta” (F2), w którym jest zawarty m.in. sposób opracowania zebranych danych oraz jeżeli istnieje taka potrzeba, uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w zagrożonych obszarach. Przynajmniej raz w roku dokonuje analizy ankiet. Jeżeli istnieje taka potrzeba uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w obszarach zagrożonych.	
Analiza wyników komunikacji			
10	Kierownictwo	Podczas Przeglądu systemu zarządzania jakością na podstawie przygotowanych materiałów, w celu poprawy komunikacji z Klientami, dokonuje oceny funkcjonowania tego systemu, poprzez ustosunkowanie się do złożonych wniosków, analiz oraz działań korygujących i zapobiegawczych.	

4. ZAŁĄCZNIKI

- F1-P/7/5 – Ankieta zadowolenia klienta

KONIEC

Ankieta do badania zadowolenia klienta

1. Płeć: (Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- kobieta mężczyzna

2. Wiek

- 18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 powyżej 66

3. Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy Lesko:

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- pierwszy raz raz w roku
 kilka razy w miesiącu raz na kilka lat
 kilka razy w roku w zależności od potrzeb

4. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu Gminy załatwiał Pani/Pan sprawę?

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- Referat Finansowy
 Referat Organizacyjny i Spraw Społecznych
 Referat Spraw Obywatelskich i Administracji
 Referat Gospodarki Przestrzennej, Nieruchomościami i Ochrony Środowiska
 Referat Pozyskiwania Funduszy i Inwestycji
 Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego
 Obrona Cywilna
 Gospodarka Komunalna
 Ewidencja Ludności. Dowody Osobiste

5. Sprawa, z którą zwróciła/ł się Pani/Pan dotyczyła:

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole lub wypełnić)

- wydania decyzji lub innego dokumentu
 wydania zaświadczenia
 świadczenia rodzinnego
 zasięgnięcia informacji
 innej sprawy – proszę podać jakiej

.....

6. Czy sprawa została załatwiona w terminie i trybie określonym przepisami?

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- tak nie

Nie dotyczy: sprawa w toku

7. Na jakie trudności napotkała/I Pani/Pan podczas załatwiania sprawy:

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- nie spotkałam/łem się z trudnościami
- zostałem skierowany do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałem żadnych informacji
- otrzymałem błędne informacje
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- inne trudności – proszę podać jakie

8. Jak ocenia Pani/Pan jakość otrzymanej usługi?

(Proszę dokonać oceny od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najgorszą a 5 ocenę najlepszą)

- uprzejmość i życzliwość	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- sprawna i szybka obsługa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- kompetencja i fachowość	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- wyczerpująca informacja	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- terminowość załatwienia spraw	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

- inne uwagi – proszę podać jakie:

9. Czy wyposażenie budynku urzędu daje Panu/Pani komfort w załatwianiu swoich spraw?

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- tak nie nie mam zdania

10. Jak ocenia Pan/Pani informacje o gminie i urzędzie zamieszczone?

(Prosimy wstawić znak „x” w odpowiednie pole)

- a) przez lokalną prasę pozytywnie negatywnie nie mam zdania
- b) na stronach internetowych i w BIP pozytywnie negatywnie nie mam zdania
- c) ogłoszenia na tablicach pozytywnie negatywnie nie mam zdania

UWAGI.....

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY