

ZARZĄDZENIE NR 213/2018
BURMISTRZA GŁÓWNA
z dnia 27 grudnia 2018 r.

w sprawie wprowadzenia procedury określającej sposób badania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Głownie w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych, wypracowanej w ramach projektu pn.: „Efektywne łódzkie gminy” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Na podstawie art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432, poz. 2500)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Głownie „Procedurę badania satysfakcji klienta w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych”, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Powołuje się zespół wykonawczy odpowiedzialny za realizację procedury wskazanej w § 1, w składzie:

- 1) Jadwiga Sadowska – kierownik Referatu Finansowo-Budżetowego;
- 2) Anna Szubielak – pracownik Referatu Finansowo-Budżetowego;
- 3) Arkadiusz Głowacki – informatyk (obsługa informatyczna).

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Główna.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Burmistrz Główna

/-/

Grzegorz Janeczek



Załącznik do
Zarządzenia Nr 213/2018
Burmistrza Główna z dnia 27 grudnia 2018 r.



PROCEDURA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA W ZAKRESIE E-USŁUG DOTYCZĄCYCH PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

SPIS TREŚCI

I. TERMINOLOGIA	3
II. CEL PROCEDURY	3
III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY	3
IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY	4
V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA	4
VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	5

I. TERMINOLOGIA

1. Partner Projektu – Gmina Miasta Główno,
2. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna i inne podmioty będące Klientami Partnera Projektu,
3. Klient wewnętrzny – pracownik Partnera Projektu,
4. Badanie – pomiar satysfakcji (w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych) Klienta Partnera Projektu,
5. Satysfakcja – odczucie klienta, uczucie zadowolenia ze spełnienia pewnych oczekiwań,
6. Pracownik Partnera Projektu – osoba zatrudniona lub współpracująca z Partnerem Projektu,
7. Miernik – określony w badaniu poziom satysfakcji Klienta Partnera Projektu,
8. e-usługa – usługa elektroniczna w zakresie podatków i opłat lokalnych,
9. Ankieta – narzędzie pomiaru satysfakcji Klienta.

II. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji Klienta, w aspekcie dostarczanych w ramach projektu pn.: „Efektywne łódzkie gminy” e-usług. Procedura związana jest bezpośrednio z pomiarem satysfakcji Klienta oraz wdrożeniem jednolitych standardów obsługi Klienta.

Niniejsza procedura reguluje techniki badania satysfakcji, określa zakres odpowiedzialności za poszczególne zadania oraz definiuje mierniki badania poziomu satysfakcji Klienta. Procedura pozwoli na bieżące diagnozowanie problemów i skuteczne podejmowanie działań podnoszących standardy obsługi Klienta. Podstawowym narzędziem pomiaru satysfakcji Klienta, służącym pozyskaniu informacji zwrotnej jest ankieta uruchomiona na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Głównie.

Umieszczenie ankiety na stronie internetowej Urzędu zapewni możliwość oceny satysfakcji szerokiemu gronu Klientów, co przełoży się na większą wiarygodność pozyskanych danych.

Procedura określa również częstotliwość dokonywania pomiarów oraz ustala odpowiedzialność kompetencyjną.

III. ZASTOSOWANIE PROCEDURY

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu u Partnera Projektu w celu zapewnienia Klientom korzystającym z e-usług obsługę na najwyższym poziomie, zgodnie z oczekiwaniami Klienta, a pracownikom będącymi Klientami wewnętrznymi - możliwość usprawniania pracy i dostosowania się do potrzeb Klienta.

IV. ZESPÓŁ WYKONAWCZY

Zespół wykonawczy będzie powoływany przez Partnera Projektu.

Odpowiedzialność i kompetencje zespołu wykonawczego:

- przygotowanie pomiaru satysfakcji Klienta;
- aktualizacja ankiety do aktualnych potrzeb Partnera Projektu;
- uruchomienie ankiety na stronie internetowej Urzędu;
- ustalenie czasu przeprowadzania badania: od – do;
- przeprowadzenie szkoleń pracowników w zakresie niniejszej procedury oraz powołanie zespołu wykonawczego w ramach Partnera Projektu;
- analiza wyników ankiet wraz z podjęciem działań korygujących i naprawczych w sytuacji gdyby wyniki nie były satysfakcjonujące;
- ustalenie mierników poziomu satysfakcji;
- archiwizacja danych.

V. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

Proces pomiaru satysfakcji Klientów Partnera Projektu przeprowadzany jest w okresach cyklicznych. Celem ankiety jest dostosowanie działań Partnera Projektu do oczekiwań i potrzeb Klientów w zakresie realizacji e-usług związanych z podatkami i opłatami lokalnymi. Treść ankiety może być aktualizowana do zmieniających się potrzeb Klienta.

Po zakończeniu procesu pomiaru satysfakcji, powołany zespół wykonawczy dokonuje zbiorczego opracowania wyników ankiet w formie raportu w określonym uprzednio terminie. Wnioski zawarte w raporcie zostaną wykorzystane do podjęcia działań naprawczych. Końcowy raport zostaje przekazany kierownictwu Partnera Projektu.

Raport z badania zostanie przekazany do publicznej wiadomości. Kierownictwo Partnera Projektu może podjąć decyzję co do konieczności podjęcia odpowiednich działań naprawczych lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów.

Zasady przeprowadzenia pomiaru satysfakcji:

- a) opracowanie ankiety,
- b) uruchomienie ankiety na stronie internetowej Urzędu,
- c) wyłączenie dostępu do ankiety po osiągnięciu minimum 50 pomiarów,
- d) analiza wyników ankiet,
- e) opracowanie raportu z przeprowadzonych badań w określonym terminie,
- f) prezentacja raportu Kierownictwu Partnera Projektu,
- g) opracowanie ewentualnych działań korygujących i naprawczych,
- h) przekazanie raportu do publicznej wiadomości,
- i) wdrożenie ewentualnych działań korygujących i naprawczych opracowanych na podstawie wyników z raportu,
- j) ocena podjętych działań korygujących i naprawczych.

VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Załącznik – Ankieta Badania Satysfakcji Klienta.

Załącznik
do Procedury badania satysfakcji klienta
w zakresie e-usług dotyczących podatków
i opłat lokalnych

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA W ZAKRESIE E-USŁUG DOTYCZĄCYCH PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH

Celem niniejszej ankiety jest pomiar satysfakcji Klienta Urzędu Miejskiego w Głownie w zakresie e-usług dotyczących podatków i opłat lokalnych. Założeniem przeprowadzenia badania jest poprawa jakości obsługi Klientów Urzędu Miejskiego w Głownie w badanym zakresie. Ankieta jest anonimowa.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystałeś/korzystałaś z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Tak ☐ Nie

2. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ bardzo przydatne ☐ przydatne ☐ nieprzydatne

3. Czy formularze elektroniczne będące składową e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych są czytelne?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Tak ☐ Nie

4. W jakim celu korzystasz z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Chęć szybkiego załatwienia sprawy

☐ Dla wygody

☐ Preferuję tę formę kontaktu

5. Reprezentowany podmiot:

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Osoba fizyczna ☐ Przedsiębiorca

6. Jak oceniasz przydatność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

7. Czy poleciłbyś/poleciłabyś korzystanie z e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych innej osobie?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Zdecydowanie tak ☐ Tak ☐ Nie ☐ Zdecydowanie nie

8. Jak oceniasz dostępność e-usług elektronicznych zainstalowanych na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

9. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych usprawniają obsługę Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Zdecydowanie tak ☐ Tak ☐ Nie ☐ Zdecydowanie nie

10. Czy uważasz, że e-usługi elektroniczne zainstalowane na platformie ePUAP (konto Urzędu) z zakresu podatków i opłat lokalnych przyspieszają lub polepszają proces obsługi Klienta?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

- ☐ Tak ☐ Nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!