

**PROCEDURA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ  
KLIENTÓW WEWNĘTRZNYCH I ZEWNĘTRZNYCH  
URZĘDU MIEJSKIEGO W GŁUSZYCY**

Procedura opracowana w ramach projektu  
„Usprawnienie Funkcjonowania Administracji Lokalnej”  
współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

1. Przedmiotem procedury jest badanie satysfakcji i oczekiwań Klientów wewnętrznych i zewnętrznych związanych z funkcjonowaniem Urzędu Miejskiego w Głuszycy.
2. Użyte w procedurze określenia oznaczają:
  - **Urząd** - Urząd Miejski w Głuszycy
  - **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, związani z Urzędem Miejskim w Głuszycy miejscem zamieszkania lub siedzibą podmiotu lub też niezamieszkujący i niemający siedziby na terenie Gminy Głuszycy, a będący klientami Urzędu Miejskiego z uwagi na zaistniałą sytuację prawną bądź faktyczną.
  - **Klient wewnętrzny** - pracownik Urzędu Miejskiego w Głuszycy.
  - **Badanie** - proces zmierzający do poznania preferencji Klienta w stosunku do usług świadczonych przez Urząd Miejski w Głuszycy.
  - **Satysfakcja / zadowolenie** - odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione.
3. Za nadzór nad aktualizacją niniejszej procedury oraz archiwizację dokumentacji odpowiedzialny jest Sekretarz Gminy.  
Za realizację procedury badań w zakresie opracowania formularzy ankiet, rozpowszechnienia procedury użytkownikom za potwierdzeniem w rozdzielniku, dystrybucję ankiet, badania, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet i sporządzenie końcowego raportu odpowiedzialny będzie, powoływany każdorazowo do tego celu, zespół osób w ilości i składzie uzgodnionym na spotkaniu z Burmistrzem, Sekretarzem Gminy oraz kierownikami poszczególnych referatów i biur Urzędu.
4. Proces badania oczekiwań i satysfakcji Klientów wewnętrznych i zewnętrznych Urzędu przeprowadzany będzie w okresach cyklicznych - półrocznych. Celem ankiet jest dostosowanie funkcjonowania Urzędu do oczekiwań odwiedzających go Klientów i zapewnienia jakości realizacji usług na najwyższym poziomie. Natomiast pracownikom, będącym klientami

wewnętrzni, możliwość wypowiedzenia się na temat warunków i stosunków panujących w miejscu pracy.

W wyznaczonym miejscu na korytarzu, w Biurze Obsługi Klienta lub na stronach internetowych Urzędu umieszczone zostaną, na okres dwóch miesięcy, ww. ankiety. Dodatkowo ankiety mogą zostać dostarczone do sołtysów poszczególnych Sołectw na terenie Gminy.

Przykładowe ankiety dla klienta wewnętrznego i zewnętrznego stanowią załącznik nr 1 i nr 2 do niniejszej procedury.

Treść ankiet po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub w części.

Osoby, którym dostarczono ankiety proszą Klientów Urzędu o ich wypełnienie oraz o pozostawienie ich w Biurze Obsługi Klienta, u Sołtysa, lub wrzucanie do wyznaczonej urny w Urzędzie.

Po zakończeniu procesu badania satysfakcji i oczekiwań Klientów powołany zespół dokonuje zbiorczego opracowania wyników ankiet w formie raportu. Wnioski zawarte w raporcie zostaną wykorzystane do podjęcia działań naprawczych.

Końcowy raport zostaje przekazany Sekretarzowi Gminy celem przedstawienia na posiedzeniu Naczelnego Kierownictwa.

Burmistrz może również zadecydować o konieczności podjęcia odpowiednich działań korygujących lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez Klientów zewnętrznych Urzędu Miasta (sygnały z zewnątrz) i wewnętrznych (pracownicy) a tym samym uruchomić procedurę podejmowania działań doskonalących.

Wyniki i analiza ankiet umieszczona zostaje na stronach internetowych Urzędu w celu przekazania jej do publicznej wiadomości.

Procedurę opracował zespół w składzie:

1. Tomasz Krzak
2. Barbara Podgórska
3. Kazimierz Jerzyk
4. Andrzej Poniewierski
5. Alicja Ogorzelec

Burmistrz Głuszycy  
(-) *Wojciech Durak*