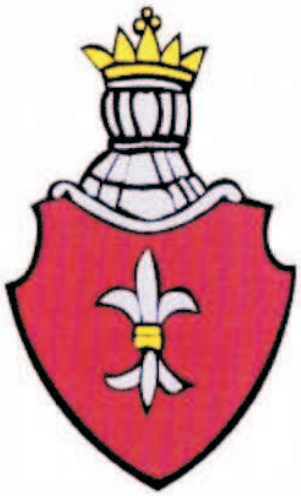
Zał. nr 1 do Zarządzenia Nr 53/2011
Wójta Gminy Kampinos
z dnia 31 maja 2011 r.

KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Procedura badania satysfakcji i oczekiwań interesantów

URZĘDU GMINY KAMPINOS



1. Przedmiot.

Przedmiotem procedury jest badanie satysfakcji i oczekiwań interesantów w związku z funkcjonowaniem Urzędu Gminy Kampinos.

2. Zastosowanie.

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu, w celu zapewnienia interesantom odwiedzającym Urząd realizację usług na najwyższym poziomie jakości, zgodnych z ich oczekiwaniami.

3. Właściciel procesu

Wójt Gminy Kampinos.

4. Komórki realizujące.

Wszystkie komórki organizacyjne Urzędu.

5. Odpowiedzialność i uprawnienia.

Za prawidłową realizację procesu i aktualizację procedury odpowiedzialny jest Przewodniczący Zespołu ds. analizy ankiet działalności Urzędu.

Za opracowanie ankiet oraz przygotowanie sprawozdań odpowiedzialny jest Zespół powołany Zarządzeniem Nr 53/2011 Wójta Gminy Kampinos z dnia 31 maj 2011 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Kampinos „Procedury badania satysfakcji i oczekiwań interesantów" oraz „Ankiety działalności urzędu".

6. Dane wejściowe.

Ankiety działalności Urzędu.

7. Dane wyjściowe.

Sprawozdania półroczne z analizy ankiet.

8. Sposób monitorowania procesu.

Analiza i ocena ankiet działalności Urzędu.

9. Wskaźniki.

1) Liczba ankiet otrzymanych od interesantów Urzędu w każdym okresie sprawozdawczym nie spadnie poniżej 30 sztuk.

2) Poziom zadowolenia interesantów w każdym okresie sprawozdawczym nie spadnie poniżej 60%.

10. Zapisy.

1) Ankiety działalności Urzędu.
2) Sprawozdania z analizy i oceny ankiet.

11. Dokumenty związane.

- Ustawa z dnia 8 czerwca 1990. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 53/2011 Wójta Gminy Kampinos z dnia 31 maj 2011 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Kampinos „Procedury badania satysfakcji i oczekiwań interesantów" oraz „Ankiety działalności urzędu".

12. Sposób postępowania.

12.1. Celem badania ankietowego jest dostosowanie funkcjonowania Urzędu Gminy Kampinos do oczekiwań odwiedzających go interesantów oraz zapewnienie świadczenia usług na najwyższym poziomie jakości.

12.2. Ankieta działalności Urzędu udostępniana jest wszystkim zainteresowanym w formie:

1) elektronicznej - na stronie internetowej Urzędu i w Biuletynie Informacji Publicznej,
2) druku ankiety poprzez wyłożenie w komórkach organizacyjnych Urzędu.

12.3. Treść ankiet po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub części z zachowaniem zasady, że pytania i ich liczba pozostaje taka sama w 2 kolejnych badaniach, co umożliwi opis i interpretację diagnozowanych tendencji.

12.4. Zwrot wypełnionych ankiet następuje drogą elektroniczną na adres e-mail Przewodniczącego Zespołu powołanego Zarządzeniem Nr 53/2011 Wójta Gminy Kampinos z dnia 31 maj 2011 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Kampinos„Procedury badania satysfakcji i oczekiwań interesantów" oraz „Ankiety działalności urzędu" oraz do wystawionych urn znajdujących się w każdym punkcie udostępniania druków ankiet tj. w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu. Pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu proszą interesantów o wypełnienie ankiet i wrzucanie ich do wystawionych urn.

12.5. Analizy i oceny zebranych ankiet działalności Urzędu dokonuje, raz na pół roku Zespół powołany przez Wójta Gminy Kampinos Zarządzeniem Nr 53/2011 Wójta Gminy Kampinos z dnia 31 maja 2011 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Kampinos „Procedury badania satysfakcji i oczekiwań interesantów" oraz „Ankiety działalności urzędu"

12.6. Zespół w terminie 30 dni od dnia kończącego okres ankietowy, sporządza sprawozdanie z analizy i oceny ankiet. Przewodniczący Zespołu przedstawia Wójtowi informację z dokonanej analizy ankiet oraz proponowane wnioski i zmiany,

a następnie przekazuje sprawozdanie drogą elektroniczną do wiadomości wszystkim Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

12.7. Wyniki z przeprowadzonej analizy ankiet będą rozpropagowane w formie umieszczenia na stronie internetowej Urzędu i przekazanie do publicznej wiadomości.

13. Wójt ostatecznie decyduje o konieczności podjęcia odpowiednich działań korygujących lub zapobiegawczych w związku z uwagami zgłaszanymi przez interesantów zewnętrznych.

WÓJT
mgr inż. Tomasz Tymoftyjewicz