



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

WÓJT  
GMINY KRZYŻANOWICE  
woj. śląskie

Zarządzenie Nr 0050.114.a.2012  
Wójta Gminy Krzyżanowice

z dnia 30 lipca 2012 roku

w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów  
Urzędu Gminy Krzyżanowice

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), w związku z art. 68 ust. 2 pkt. 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.),

Zarządzam, co następuje:

#### § 1

W celu zapewnienia optymalnego modelu realizacji spoczywającego na kierowniku jednostki sektora finansów publicznych obowiązku zapewnienia skutecznego określania potrzeb klientów oraz efektywnego nadzoru prawidłowości realizacji usług świadczonych na rzecz klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice, wprowadzam procedurę pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

#### § 2

Wyznaczam datę rozpoczęcia pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice na dzień 1 sierpnia 2012 roku.

#### § 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

#### § 4

Zarządzenie podlega publikacji na stronie BIP Urzędu Gminy Krzyżanowice oraz w sieci Intranet Urzędu Gminy Krzyżanowice.

RADCA PRAWNY  
*Sobol*  
mgr Michał Sobol  
KI 2691



WZ. WÓJTA  
*M. Kucza*  
mgr Mariusz Kucza  
SEKRETARZ GMINY



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

WÓJT  
GMINY KRZYŻANOWICE  
woj. śląskie

Załącznik do  
Zarządzenia Nr  
0050.114.a.2012  
Wójta Gminy Krzyżanowice  
z dnia 30 lipca 2012 roku

## Procedura pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice

### 1. Cel wprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice.

Celem wprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice jest pozyskanie informacji o poziomie satysfakcji klientów Urzędu, wskazującym pośrednio poziom skuteczności określania potrzeb klientów oraz stopień efektywności nadzoru prawidłowości realizacji usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd.

### 2. Przedmiot i zakres procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice.

Procedurą pomiaru satysfakcji klientów objęte są wszystkie grupy usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd Gminy Krzyżanowice.

### 3. Terminologia

Ileokroć w procedurze pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krzyżanowice jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Krzyżanowice;
- 2) Kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną oraz jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej korzystającą z usług świadczonych przez Urząd Gminy Krzyżanowice;
- 3) Kierownika Urzędu – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Krzyżanowice;
- 4) KPSK – należy przez to rozumieć zamieszczony na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej kwestionariusz pomiaru satysfakcji klientów, sporządzony według Wzorca nr 1, stanowiącego integralną część niniejszej procedury;
- 5) Kluczu interpretacji wyników pomiaru satysfakcji klientów Urzędu przy użyciu KPSK – funkcjonalność KPSK, umożliwiającą analizę jakościową wyników liczbowych pomiaru satysfakcji klientów zgromadzonych przy użyciu KPSK i formułowanie wniosków, według reguł określonych we Wzorcu nr 2, stanowiącym integralną część niniejszej procedury;
- 6) Zewnętrznym komunikatorze głosowym – należy przez to rozumieć internetowy komunikator głosowy udostępniony bezpłatnie klientom za pośrednictwem strony podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej;
- 7) Instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w Urzędzie – należy przez to rozumieć zamieszczoną w sieci Intranet Urzędu instrukcję obejmującą w szczególności:
  - procedurę generowania raportów z pomiaru satysfakcji klientów Urzędu;
  - metodykę gromadzenia, opracowywania, interpretacji, prezentacji graficznej wyników oraz formułowania wniosków;
  - opis sposobu obsługi przez wyznaczonych pracowników Urzędu zewnętrznego komunikatora głosowego w celu udzielenia klientom urzędu dodatkowych informacji o sposobie wypełnienia KPSK;
- 8) Instrukcji stosowania zewnętrznego komunikatora głosowego - należy przez to rozumieć udostępniony klientom za pośrednictwem strony podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej opis celu i sposobu korzystania z bezpłatnych połączeń głosowych w celu uzyskania dodatkowych informacji o sposobie wypełnienia KPSK.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

#### **4. Odpowiedzialność za realizację zadań z zakresu pomiaru satysfakcji klientów Urzędu.**

- 4.1. Obowiązek prowadzenia oraz składania raportów z pomiaru satysfakcji klientów spoczywa na Sekretarzu Gminy i wyznaczonych przez niego pracownikach Referatu Organizacyjnego Urzędu.
- 4.2. Obowiązek obsługi zewnętrznego komunikatora głosowego w celu udzielania klientom Urzędu informacji o sposobie pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK spoczywa na pracownikach zatrudnionych na stanowiskach pracy wyznaczonych przez Sekretarza Gminy, wyposażonych w urządzenia służące do obsługi bezpłatnych połączeń głosowych.

#### **5. Opis postępowania w przedmiocie pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK .**

##### **5.1. Pomiar satysfakcji klientów przy użyciu KPSK**

- 5.1.1 Pomiar satysfakcji klientów Urzędu przy użyciu KPSK przeprowadzany jest w trybie ciągłym, począwszy od dnia jego rozpoczęcia, z zastrzeżeniem ust. 5.1.2.
- 5.1.2. Analiza i interpretacja wyników pomiaru dokonywana jest 2 razy w roku, po zakończeniu każdego półrocza.
- 5.1.3. Formularz KPSK zostaje udostępniony klientom Urzędu przez administratora na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce „Pomiar satysfakcji klientów urzędu” i pozostaje aktywny przez cały okres pomiaru.
- 5.1.4. Dostęp do funkcjonalności zarządzania formularzem KPSK zabezpieczony jest hasłem.
- 5.1.5. Instrukcja wypełniania formularza KPSK dostępna jest w sieci Intranet Urzędu.
- 5.1.6. Klienci Urzędu wypełniają formularz KPSP anonimowo, elektronicznie.
- 5.1.7. Klienci Urzędu przy użyciu elektronicznego kwestionariusza oceny satysfakcji klientów oceniają poziom realizacji usług (procedur obsługi klienta) świadczonych przez Urząd Gminy Krzyżanowice.
- 5.1.8. Sekretarz opracowuje półroczny raport z pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w terminie 1 miesiąca od dnia zakończenia półrocza objętego pomiarem, zgodnie ze stanowiącym integralną część niniejszej procedury, zawartym we Wzorcach nr 2 kluczem interpretacyjnym wyników pomiaru satysfakcji klientów Urzędu przy użyciu KPSK oraz Instrukcją stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów Urzędu.
- 5.1.9. Sekretarz Gminy Krzyżanowice przedstawia Kierownikowi Urzędu do zatwierdzenia raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK. Po zatwierdzeniu raport, o którym mowa wyżej, jest prezentowany na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce „Pomiar satysfakcji klientów urzędu”.
- 5.1.10. Wnioski zawarte w kwartalnym raporcie z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK, winny zostać wykorzystane w systemie zarządzania jakością Urzędu do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych w celu zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz efektywności nadzoru prawidłowości realizacji usług (procedur obsługi klientów) świadczonych przez Urząd Gminy Krzyżanowice.

##### **5.2. Udzielanie klientom Urzędu informacji o sposobie pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK za pośrednictwem zewnętrznego komunikatora głosowego.**

Pracownicy Urzędu zatrudnieni na stanowiskach pracy wyznaczonych przez Sekretarza Gminy, wyposażonych w urządzenia służące do obsługi bezpłatnych połączeń głosowych, udzielają klientom Urzędu informacji o sposobie pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK za pośrednictwem zewnętrznego komunikatora głosowego, zgodnie z instrukcją stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów w Urzędzie.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

---

## 6. Dokumentacja czynności wykonanych w zakresie pomiaru satysfakcji klientów Urzędu.

Pełna dokumentacja czynności wykonanych w zakresie pomiaru satysfakcji klientów Urzędu, obejmująca:

- wyniki liczbowe i kwartalne raporty z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu KPSK;
- ewidencję połączeń dokonanych za pośrednictwem zewnętrznego komunikatora głosowego, przechowywana jest w postaci elektronicznej w bazach danych KPSK i zewnętrznego komunikatora głosowego oraz w postaci dokumentów tradycyjnych w Referacie Organizacyjnym.

WZ. WÓJTA  
mgr *Marek Kucza*  
SEKRETARZ GMINY



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

## WZORZEC nr 1 - Kwestionariusz pomiaru satysfakcji klientów (KPSK) Urzędu Gminy Krzyżanowice

### Zaproszenie

WÓJT  
GMINY KRZYŻANOWICE  
woj. śląskie

Szanowni Państwo.

Urząd Gminy Krzyżanowice zaprasza Państwa do udziału w pomiarze satysfakcji klientów poprzez wypełnienie anonimowego elektronicznego „Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klientów z usług Urzędu Gminy Krzyżanowice”

„1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Urzędu Gminy Krzyżanowice?”

Proszę zaznaczyć  w odpowiednim polu.

Tak       Nie

[jeśli respondent odpowiedział „Nie” – zakończenie badania]

2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Gminy Krzyżanowice korzystał/a Pan/Pani? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a

- Ewidencja ludności i dowody osobiste
- Uprawnienia wyborców
- Sprawy wojskowe
- Działalność gospodarcza
- Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych
- Prowadzenie targowisk
- Opłata skarbową
- Interpretacje przepisów prawa podatkowego
- Podatki i opłaty lokalne
- Gospodarka nieruchomościami
- Geodezja i kartografia
- Kultura, Sport i Rekreacja
- Lokale mieszkalne i użytkowe
- Ochrona zdrowia i opieka społeczna
- Przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych
- Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia
- Ochrona środowiska
- Zarządzanie drogami
- Udostępnienie informacji publicznej
- Rozpatrywanie skarg i wniosków



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

- Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu
- Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne
- Ochrona przeciwpożarowa
- Oświata
- Akty stanu cywilnego
- Przyjęcie oświadczenia ostatniej woli
- Geologia i górnictwo
- Strzelnice
- Zbiórki publiczne
- Zgromadzenia

3. Proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w poprzednim pytaniu na załączonej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji

	1	2	3	4	5
Ewidencja ludności i dowody osobiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uprawnienia wyborców	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sprawy wojskowe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Działalność gospodarcza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prowadzenie targowisk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oplata skarbowa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interpretacje przepisów prawa podatkowego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podatki i opłaty lokalne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gospodarka nieruchomościami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geodezja i kartografia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kultura Sport i Rekreacja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokale mieszkalne i użytkowe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ochrona zdrowia i opieka społeczna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	1	2	3	4	5
Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ochrona środowiska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zarządzanie drogami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udostępnienie informacji publicznej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rozpatrywanie skarg i wniosków	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ochrona przeciwpożarowa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oświata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akty stanu cywilnego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Przyjęcie oświadczenia ostatniej woli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geologia i górnictwo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strzelnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zbiórki publiczne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zgromadzenia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/Pani oczekiwania związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie  w odpowiednich polach, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji

	Oczekiwany poziom						Rzeczywisty poziom				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
czas oczekiwania na usługę	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
czas realizacji usługi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kompetencje pracownika urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
wzbudzanie zaufania przez pracowników urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dostępność informacji w urzędzie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
indywidualne traktowanie petenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć  w odpowiednich polach, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji

	Poziom oczekiwany						Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
pracowity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uczciwy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Poziom oczekiwany						Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
zaangażow any	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fachowy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
przyjazny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie  w odpowiednich polach.

Kobieta

Mężczyzna

7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.

15-18 lat

19-25 lat

26-35 lat

36-45 lat

46-55 lat

56-65 lat

66 lat i więcej

8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie  w odpowiednim polu.

niepełne podstawowe

podstawowe

zawodowe

niepełne średnie

średnie zawodowe

średnie ogólnokształcące

niepełne wyższe (w tym pomaturalne)

wyższe

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza

WZ. W. JTA  
mgr Marcin Kucza  
SEKRETARZ GMINY



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

WÓJT

GMINY KRZYŻANOWICE  
woj. śląskie

## WZORZEC NR 2 - Klucz interpretacji wyników pomiaru satysfakcji klientów Urzędu przy użyciu KPSK

### A. Struktura wskaźników satysfakcji klientów .

Na podstawie odpowiedzi na zadane w KPSK pytania wskaźnikowe 3, 4 i 5 (dotyczące zmiennych zależnych związanych z zadowoleniem z usług), obliczane są następujące wskaźniki zadowolenia klientów:

1) Na podstawie odpowiedzi na pytanie 3 KPSK określany jest **bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta I**:

2) Na podstawie odpowiedzi na pytania wskaźnikowe 4 i 5 KPSK określone są:

a) bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1

b) pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2

c) łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III

3) Poprzez zsumowanie **wskaźnika bezpośredniego I + wskaźników bezpośrednich i pośrednich II+ wskaźnika łącznego III**, otrzymuje się całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta S I+II+III.

#### 1. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta I

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość ocen przypisanych przez klienta poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

**+1 pkt - bardzo niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług),

**+2 pkt - niski poziom satysfakcji klienta** (jest to wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług) (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+3 pkt - średni poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług),

**+4 pkt - wysoki poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+5 pkt - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta** (optymalna wartość antycypowana)

**Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta I wynosi +5 pkt.**

#### 2. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość ocen przypisanych przez klienta rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt. oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

**+1 pkt - oznacza bardzo niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

**+2 pkt** - oznacza **niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług ) (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+3 pkt** - oznacza **średni poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)

**+4 pkt** - oznacza **wysoki poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+5 pkt** - oznacza **bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta** (optymalna wartość antycypowana).

**Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1 wynosi +5 pkt.**

### **3. Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2**

Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość różnic między ocenami przypisanymi przez klienta oczekiwanemu i rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

**rozbieżność - 4 pkt** oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi znacznie niższy od oczekiwań

**rozbieżność -2 pkt** oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań

**rozbieżność 0 pkt** oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

**rozbieżność +2 pkt** oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi przewyższa oczekiwania

**rozbieżność +4 pkt** oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi znacznie przewyższa oczekiwania

**Wartość oczekiwana (maksymalna) pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2 wynosi +4 pkt.**

### **4. Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III.**

Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.1 / III.1 i pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.2 / III.2.

**Wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9 pkt.**

### **5. Zbiórny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta S.**

Zbiórny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.

### **B. Filtrowanie wyników pomiaru**

Zastosowanie możliwych do utworzenia w KPSK tabel związków między ustalonymi w oparciu o pytania 2,6,7 i 8, zmiennymi niezależnymi (w postaci rodzaju usług z których klient korzystał, płci, wieku i wykształcenia), a zmiennymi zależnymi objętymi poszczególnymi pytaniami 3,4 i 5 kwestionariusza, pozwala w drodze analizy ilościowej i jakościowej wyjaśnić ewentualne różnice w odpowiedziach respondentów spowodowane wpływem tych zmiennych niezależnych.

System zapewnia możliwość filtrowania wyników pomiaru według własnych bądź wcześniej zdefiniowanych kryteriów filtrowania określonych w pytaniach filtrujących 2, 6, 7, 8 dotyczących zmiennych niezależnych (rodzaj usług z których klient skorzystał, płeć, wiek, wykształcenie). W wyniku filtrowania ponownie przeliczane są ilościowe wyniki ankiet, a także powiązane z nimi wskaźniki.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

---

### C. Wizualizacja

Wizualizacja danych empirycznych w postaci wykresów słupkowych lub kołowych pozwoli na przedstawianie **najniższego i najwyższego poziomu satysfakcji** w obszarach poszczególnych zmiennych i pytań, zarówno w badaniach przekrojowych, jak i dynamicznych.

WZ. W. DUTA  
*mgr Mariusz Kucza*  
SEKRETARZ GMINY