

ZARZĄDZENIE NR 118/2018
BURMISTRZA STRYKOWA

z dnia 31 grudnia 2018 r.

w sprawie wprowadzenia procedury określającej sposób monitorowania satysfakcji Klienta Urzędu Miejskiego w Strykowie w zakresie zarządzania nieruchomościami, 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 (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.¹⁾) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Strykowie „Procedurę badania satysfakcji klienta w zakresie zarządzania nieruchomościami”, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

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

- 1) Irena Olszewska – pracownik Wydziału Rolnictwa;
- 2) Kinga Miskiewicz - z-ca Skarbnika Gminy Stryków;
- 3) Tomasz Piestrzeniewicz – informatyk (obsługa informatyczna).

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Stryków.

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

¹⁾Zm. 1000, 1349, 1432 i 2500

Załącznik do zarządzenia Nr 118/2018
Burmistrza Strykowa
z dnia 31 grudnia 2018 r.

**PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA
W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI**



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



**PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA
W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI**



SPIS TREŚCI

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

I. TERMINOLOGIA

1. Partner Projektu – Gmina Stryków,
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 zarządzania nieruchomościami) 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. Portal Informacyjny – Portal Inwestora do prezentowania informacji o gminnym zasobie nieruchomości,
9. Ankieta – narzędzie pomiaru satysfakcji Klienta.

II. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji Klienta, w aspekcie dostarczanego w ramach projektu pn.: „Efektywne łódzkie gminy” Portalu Informacyjnego. Procedura związana jest bezpośrednio z pomiarem satysfakcji Klienta oraz wdrożeniem jednolitych standardów Klienta.

Niniejsza procedura reguluje techniki monitorowania 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 Portalu Informacyjnym.

Umieszczenie ankiety na Portalu Informacyjnym zapewni możliwość oceny satysfakcji szerokiego grona 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 Portalu Informacyjnego 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 Portalu Informacyjnym,
- ustalenie czasu przeprowadzania badania: od - do
- przeprowadzenie szkoleń pracowników z zakresu niniejszej procedury,
- rozpowszechnienie procedury wśród pracowników 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 Partnera Projektu do oczekiwań i potrzeb Klientów w zakresie realizacji usług związanych z zarządzaniem nieruchomościami. 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 Portalu Informacyjnym,
- 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 naprawczych opracowanych na podstawie wyników z raportu,
- j) ocena podjętych działań korygujących i naprawczych.

VI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Załącznik do Procedury - Ankieta Badania Satysfakcji Klienta



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI

Szanowny Kliencie Urzędu Miejskiego w Strykowie,

Celem niniejszej ankiety, którą Państwu udostępniamy, jest pomiar satysfakcji Klienta Urzędu Miejskiego w Strykowie w zakresie zarządzania nieruchomościami na Portalu Informacyjnym. Założeniem przeprowadzenia badania jest poprawienie jakości obsługi Klientów Urzędu Miejskiego w Strykowie. Ankieta jest anonimowa.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystałeś/korzystałaś z Portalu Informacyjnego?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Tak ☐ Nie

2. Jak oceniasz przydatność informacji prezentowanych na Portalu Informacyjnym?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ bardzo przydatne ☐ przydatne ☐ nieprzydatne

3. Czy dane publikowane na Portalu Informacyjnym są prezentowane w sposób czytelny?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Tak ☐ Nie

4. W jakim celu korzystasz z Portalu Informacyjnego?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Chęć zakupu nieruchomości ☐ Chęć dzierżawy/najmu nieruchomości

☐ Chęć zapoznania się z ofertą dotyczącą nieruchomości

☐ Chęć inwestycji na obszarze Gminy

5. Podmiot, który reprezentujesz to:

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Osoba fizyczna ☐ Przedsiębiorca ☐ Przedstawiciel podmiotu publicznego

☐ Osoba fizyczna ☐ Przedsiębiorca ☐ Przedstawiciel podmiotu publicznego



6. Jak oceniasz przydatność portalu?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

7. Czy poleciłbyś/poleciłabyś Portal Informacyjny innej osobie?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Zdecydowanie Tak ☐ Tak ☐ Nie ☐ Zdecydowanie Nie

8. Jak oceniasz dostępność danych w Portalu Informacyjnym?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

9. Jak oceniasz czytelność danych prezentowanych w Portalu Informacyjnym?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

10. Czy uważasz, że Portal Informacyjny usprawnia obsługę Klienta w zakresie zarządzania nieruchomościami?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Bardzo wysoko ☐ Wysoko ☐ Przeciętnie ☐ Nisko

11. Czy uważasz, że Portal Informacyjny przyspiesza lub polepsza proces obsługi Klienta w zakresie zarządzania nieruchomościami?

Proszę zaznaczyć odpowiednie pole:

☐ Tak ☐ Nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!