



|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
| <i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i> |                               | <br><b>URZĄD GMINY<br/>W RYMANOWIE</b> |
| Oryginał  | <h1>Procedura<br/>Pr/7/5</h1> |  |
| Strona: 1/4   |                               |  |
| Obowiązuje od:<br><b>01.04.2011</b>                       |                               |  |

## KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

|   |                                     |           |
|---|-------------------------------------|-----------|
| Oryginał  | Obowiązuje od: <b>01.04.2011 r.</b> | Nr egz. 1 |
|   | Data                                | Podpis    |
| Opracował:  | <b>22.02.2011 r.</b>                |           |
| Zatwierdził:  | <b>23.02.2011 r.</b>                |           |
| <small>Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy Rymanów. Prawa autorskie zastrzeżone.<br/>Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnik ds Jakości</small> |                                     |           |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009 |                                    | <br><b>URZĄD GMINY<br/>W RYMANOWIE</b> |
| Oryginał   | <h1>Procedura</h1> <h2>Pr/7/5</h2> |  |
| Strona: 2/4  |                                    |  |
| Obowiązuje od:<br><b>01.04.2011</b>                |                                    |  |

### 1. CEL PROCEDURY


Celem procedury jest zapewnienie sprawnej komunikacji z Klientami Urzędu oraz pomiar ich zadowolenia z poziomu świadczonych usług.

### 2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Za całość działań objętych niniejszą procedurą odpowiada Burmistrz. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

### 3. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

| Lp                              | Osoba odpowiedzialna  | Zadanie  | Zapis |
|---------------------------------|---|--|-------|
| <b>Komunikacja pośrednia</b>    |   |  |       |
| 1                               | Sekretarz Gminy Rymanów<br>Pracownik odpowiedzialny za promocje, Informatyk | Przygotowuje informacje prasowe w ramach bieżących potrzeb Urzędu. Archiwizacja informacji następuje zgodnie z P/4/1 (Nadzór nad dokumentacją i zapisami).<br><br>Opracowuje oraz aktualizuje w ramach bieżących potrzeb materiały informacyjne oraz informacje zawarte w BIP dotyczące funkcjonowania Urzędu, na podstawie informacji otrzymywanych od poszczególnych pracowników merytorycznych oraz kierowników jednostek organizacyjnych Gminy. Materiały te są dostępne dla Klientów na stronie <a href="http://www.rymnaow.pl">www.rymnaow.pl</a>  |       |
| 2                               | Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za eksploatację budynku Urzędu        | W budynku Urzędu znajdują się następujące tablice informacyjne:<br>A. informacje dla klientów dotyczące poszczególnych stanowisk pracy<br>B. tablica z oznaczeniem nr pokoi zajmowanych przez poszczególne stanowiska pracy Urzędu i jednostki organizacyjne mające siedzibę w budynku<br>C. ogólna tablica informacyjna<br>D. informacja o godzinach pracy urzędu (dostępna z zewnątrz budynku przy głównym wejściu)<br><br>Aktualizacja informacji umieszczonych na tablicach dotyczących poszczególnych pracowników oraz informacji umieszczonych na pozostałych tablicach jest dokonywana przez wyznaczonego pracownika właściwego merytorycznie.<br><br>Na tablicach informacyjnych budynków umieszczone są informacje dotyczące sposobu przyjmowania Klientów w sprawach skarg i wniosków. |       |
| 3                               | Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za eksploatację budynku Urzędu        | Każde pomieszczenie posiada oznaczenie zawierające: nazwę stanowiska pracy wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika.  |       |
| <b>Komunikacja bezpośrednia</b> |   |  |       |
| 4                               | Pracownik BOK   | Biuro Obsługi Klienta pełni rolę biura podawczego Urzędu, udziela wszelkich informacji klientom na temat załatwiania spraw w Urzędzie, udostępnia wszystkie obowiązujące w Urzędzie formularze do załatwiania spraw, udziela informacji telefonicznie.   |       |
| 5                               | Wszyscy   | Komunikacja bezpośrednia realizowana jest przez poszczególnych pracowników   |       |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009 |                                    | <br><b>URZĄD GMINY<br/>W RYMANOWIE</b> |
| Oryginał   | <h1>Procedura</h1> <h2>Pr/7/5</h2> |  |
| Strona: 3/4  |                                    |  |
| Obowiązuje od:<br><b>01.04.2011</b>                |                                    |  |

|  |  |   |    |
|--|--|---|----|
|  | pracownicy                                   | Urzędu podczas przyjmowania wniosków, podań itp.  |    |
| 6  | Burmistrz                                    | Udziela informacji dotyczących działalności Urzędu przedstawicielom prasy lub innych mediów. Jest odpowiedzialny za organizację i zwoływanie konferencji prasowych.   |    |
| <b>Skargi i wnioski Klientów</b>   |  |   |    |
| 7  | Burmistrz, Z-ca Burmistrza, Sekretarz,       | Przyjmowanie Klientów w sprawach skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy  |    |
| <b>Pomiar zadowolenia Klienta</b>  |  |   |    |
| Informacje dotyczące satysfakcji lub braku satysfakcji klienta są wskaźnikiem funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Na podstawie tego wskaźnika w sposób ciągły jest monitorowana skuteczność wdrożonego systemu zarządzania jakością i jakość obsługi klienta, pozwalająca wyeliminować i zapobiec przyczynom mogącym powodować złe funkcjonowanie systemu. |  |   |    |
| 8  | Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością | Opracowuje „Ankiety zadowolenia klienta” (F1), która pozwala określić na ile klient jest zadowolony z oferowanych usług. Ankiety zatwierdza Burmistrz.  | F1 |
| 9  | Wszyscy pracownicy                           | Udostępniają Klientowi formularz ankiety, po załatwieniu sprawy oraz udzielają informacji co do sposobu jej wypełnienia oraz miejsca pozostawienia wypełnionych ankiet. Formularze ankiet dostępne są również na stronie <a href="http://www.rymanow.pl">www.rymanow.pl</a> . Wypełnione przez Klientów ankiety umieszczane są w specjalnie do tego celu przeznaczonych skrzynkach znajdujących się w budynku Urzędu.   |    |
| 10   | Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością | Przynajmniej 2 razy w roku, na początek każdego półrocza, po zwrocie ankiet/części ankiet przez Klientów, opracowuje „Protokół z badania zadowolenia Klienta” (F2), w którym jest zawarty m.in. sposób opracowania zebranych danych oraz jeżeli istnieje taka potrzeba, uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w zagrożonych obszarach.<br>Przynajmniej raz w roku dokonuje analizy ankiet. Jeżeli istnieje taka potrzeba uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w obszarach zagrożonych. |    |
| <b>Analiza wyników komunikacji</b>   |  |   |    |
| 11   | Kierownictwo                                 | Podczas Przeglądu systemu zarządzania jakością na podstawie przygotowanych materiałów, w celu poprawy komunikacji z Klientami, dokonuje oceny funkcjonowania tego systemu, poprzez ustosunkowanie się do złożonych wniosków, analiz oraz działań korygujących i zapobiegawczych.  |    |

#### 4. ZAŁĄCZNIKI

- F1-Pr/7/5 – Ankieta zadowolenia klienta

**KONIEC**

# Procedura

## Pr/7/5



URZĄD GMINY  
RYMANÓW

F1-Pr/7/5

### ANKIETA

Szanowni Państwo, opinie naszych Interesantów o funkcjonowaniu Urzędu są bardzo ważnym źródłem informacji o zadowoleniu państwa z naszej pracy i posłużą do podnoszenia jej jakości. Uprzejmie proszę więc o uczestnictwo w ankiecie i udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania.

Ankieta została opracowana w związku z wdrażaniem Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001-2000

Burmistrz Gminy Rymanów

- Płeć:** (wybraną odpowiedź zaznacz „x”)
  - Kobieta,  Mężczyzna.
- Wiek**
  - 18 – 25,  26 – 35,  36 – 45,  46 – 55,  56 – 65,  powyżej 66
- Miejsce zamieszkania**
  - miasto,  wieś.
- Jak często przebywa Pan/Pani w Urzędzie w celu załatwienia spraw wymagających decyzji lub pośrednictwa Urzędu?**
  - Kilka razy w miesiącu,  Raz na miesiącu,
  - Kilka razy w roku  Raz na rok,
  - Raz na kilka lat,  W zależności od potrzeb.
- Jak ocenia Pan/Pani dostępność miejsc na parking przed budynkiem Urzędu?**
  - Bardzo dobra,  Dobra,  Wystarczająca,
  - Zła,  Bardzo zła,  Nie korzystam z parkingu
- Czy Pana/Pani zdaniem umieszczone w budynku Urzędu tablice i wywieszki informacyjne oraz oznakowanie pomieszczeń są wystarczające?**
  - Tak,
  - Nie, (dlaczego) .....
  - Nie mam zdania.
- Jak ocenia Pan/Pani sposób i jakość udzielania informacji oraz realizowanych usług przez pracowników urzędu?**
  - Bardzo dobrze,  Dobrze,  Raczej źle,  Źle,  Nie mam zdania.
- W którym referacie urzędu załatwiał Pan/Pani ostatnio swoje sprawy?**

.....
- Jak ocenia Pan/ Pani jakość obsługi w tym referacie?**
  - Bardzo dobra  Dobra  Przeciętna  Zła  Bardzo zła
- Jak długo oczekiwał(a) Pan/Pani na przyjęcie przez pracownika?**
  - Krócej niż 5 minut,  Od 5 do 15 minut,  Od 15 do 30 minut,  Dłużej niż 30 minut,
- Na jakie trudności napotkała/ł Pani/Pan podczas załatwiania sprawy:**
  - nie spotkałem/łam się z trudnościami,  poproszono mnie o kontakt w innym terminie,
  - nie uzyskałem/łam żadnych informacji,  otrzymałem/łam błędne informacje,
  - zostałem/łam skierowany do niewłaściwej osoby,
  - inne (jakie) .....
- Jak ocenia Pan/Pani jakość otrzymanej usługi?**

|                          | Bardzo dobra | Dobra | Wystarczająca | Zła | Bardzo zła |
|--------------------------|--------------|-------|---------------|-----|------------|
| Uprzejmość i życzliwość  |              |       |               |     |            |
| Sprawna i szybka obsługa |              |       |               |     |            |
| Kompetencja i fachowość  |              |       |               |     |            |
| Wyczerpująca informacja  |              |       |               |     |            |

- Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Urzędzie?**

- zmiana godzin pracy (proponowane).....
- zmiana sposobu informacji;
- poprawa terminowości załatwianych spraw;
- podniesienie poziomu wykształcenia pracowników;
- podniesienie kultury osobistej pracowników

- Jakie zmiany wprowadził(a) by Pan/Pani aby polepszyć jakości usług świadczonych przez urząd?**

.....  
 .....  
 .....

DZIĘKUJE ZA WYPELNIENIE ANKIETY