

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 1	

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Opracował: (imię i nazwisko , podpis)	Zatwierdził: (imię i nazwisko , podpis)
<i>Danuta Czerwińska</i>	<i>Jan Pilch</i>
Data : 16.04.2012r.	Data : 17.04.2012r.
Obowiązuje od : 20.04.2012 r.	Nr egz.: 1

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy Domaradz. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 2	

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 Wójt. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

3. Opis sposobu postępowania

Lp	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
Komunikacja pośrednia			
1	Sekretarz Pracownik odp. za obsługę sekretariatu Pracownik odp. za promocję, administrator systemu informat.	Przygotowuje informacje prasowe w ramach bieżących potrzeb Urzędu Gminy. Archiwizacja informacji następuje zgodnie z P/4/1 (Nadzór nad dokumentacją i zapisami). 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 w sekretariacie, oraz na stronie internetowej Gminy Domaradz	
2	Pracownik ds. obsługi sekretariatu Sekretarz	W budynku Urzędu Gminy znajdują się następujące tablice informacyjne: A. informacje dla klientów dotyczące poszczególnych stanowisk pracy B. tablica z oznaczeniem nr pokoi zajmowanych przez poszczególne stanowiska pracy UG i jednostki organizacyjne mające siedzibę w budynku C. ogólna tablica informacyjna D. informacja o godzinach pracy urzędu (dostępna z zewnątrz budynku przy głównym wejściu) Aktualizacja informacji umieszczonych na tablicach dotyczących poszczególnych pracowników oraz informacji umieszczonych na pozostałych tablicach jest dokonywana przez wyznaczonego pracownika właściwego merytorycznie. Na tablicach informacyjnych budynków umieszczone są informacje dotyczące sposobu przyjmowania Klientów w sprawach skarg i wniosków.	
3	Sekretarz	Każde pomieszczenie posiada oznaczenie zawierające: nazwę stanowiska pracy wraz z imieniem i nazwiskiem pracownika.	
Komunikacja bezpośrednia			
4	Wszyscy pracownicy	Komunikacja bezpośrednia realizowana jest przez poszczególnych pracowników Urzędu podczas przyjmowania wniosków, podań itp.	
5	Wójt	Udziela informacji dotyczących działalności Urzędu Gminy przedstawicielom prasy lub innych mediów. Jest odpowiedzialny za organizację i zwoływanie konferencji prasowych.	
Skargi i wnioski Klientów			
6	Wójt, 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 Domaradz	
Pomiar zadowolenia Klienta			
Informacje dotyczące satysfakcji lub braku satysfakcji klienta są wskaźnikiem funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Na podstawie tego wskaźnika w sposób ciągły jest			

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 3	

monitorowana skuteczność wdrożonego systemu zarządzania jakością i jakością obsługi klienta, pozwalająca wyeliminować i zapobiec przyczynom mogącym powodować złe funkcjonowanie systemu.			
7	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Opracowuje „Ankiety zadowolenia klienta” (F1), która pozwala określić na ile klient jest zadowolony z oferowanych usług. Ankiety zatwierdza Wójt.	F1
8	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 www.domaradz.pl Wypełnione przez Klientów ankiety umieszczane są w specjalnie do tego celu przeznaczonych skrzynkach znajdujących się w budynku Urzędu Gminy.	
9	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. Przynajmniej raz w roku dokonuje analizy ankiet. Jeżeli istnieje taka potrzeba uruchamia działania zapobiegawcze lub przeprowadza audyty w obszarach zagrożonych.	
Analiza wyników komunikacji			
10	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-P/7/5 – Ankieta zadowolenia klienta

KONIEC

Urząd Gminy Domaradz	PROCEDURA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Nr dokumentu: P/7/5	Wydanie: 2
		Strona: 4	

**Ankieta oceny pracy urzędu i urzędnika
(anonimowa)**

F-1 –P-7-5

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 .

Wójt Gminy Domaradz Jan Pilch

Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

.....

.....

.....

.....

Stanowisko pracy:

.....

Ocena*(proszę ocenić w skali od 1 do 5 przy czym „1” to ocena bardzo zła a „5” to ocena bardzo dobra).

	1	2	3	4	5
Profesjonalizm obsługi					
Terminowość załatwienia sprawy					
Szybkość załatwienia sprawy					
Zaangażowanie pracownika					
Kultura osobista pracownika					

* we właściwej rubryce wstawić znak „x”

Propozycje zmian:

.....

.....

.....

.....

(między innymi wskazać powody braku oceny pozytywnej)

Dziękuję za wypełnienie ankiety