

**ZARZĄDZENIE NR 5/26
BURMISTRZA GMINY ŁAGÓW**

z dnia 14 stycznia 2026 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury badania satysfakcji interesantów z obsługi
w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2025 r., poz. 1153) **zarządzam co następuje:**

§ 1. Wprowadza się narzędzie zarządcze System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów z obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Badanie satysfakcji klientów z obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie przeprowadza się w formie badania ankietowego w siedzibie urzędu oraz przy pomocy ankiety elektronicznej, zamieszczonej na stronie internetowej urzędu.

§ 3. Badanie ankietowe wraz z opracowaniem wyników wykona Zespół ds. Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów. Powołany przez Burmistrza Gminy Łagów.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Gminy Łagów
/-/ Sławomir Miechowicz

SYSTEM MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI INTERESANTÓW Z OBSŁUGI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W ŁAGOWIE

§ 1. DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

Urząd – Urząd Miasta i Gminy w Łagowie,

Interesant – podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,

System – System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów z Obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie,

Badanie – proces zmierzający do poznania poziomu satysfakcji Interesantów z usług dostarczanych przez Urząd.

Zespół– Zespół ds. Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów w Łagowie.

§ 2. INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji Interesantów z jakości usług publicznych w Urzędzie.

2. Niniejszy System przyczyni się do realizacji celu ogólnego jakim jest podniesienie jakości i sprawności funkcjonowania Urzędu oraz będzie stanowił dla Urzędu narzędzie służące do monitorowania poziomu satysfakcji Interesantów z jakości usług publicznych w kolejnych latach, dzięki czemu możliwe będzie stałe doskonalenie jakości usług, co ostatecznie przełoży się na dalszą poprawę wskaźników w tym zakresie. Narzędzie może być modyfikowane w zależności od potrzeb Urzędu.

§ 3. CEL WPROWADZENIA SYSTEMU

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Interesantów Urzędu z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych, stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Interesantów.

§ 4. PRZEDMIOT PROCEDURY

System reguluje następujące kwestie:

- źródła pozyskiwanych danych do badania satysfakcji,
- sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących,
- odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty.

§ 5. METODOLOGIA BADAŃ

1. Źródło danych

Głównym instrumentem pomiarowym jest ankieta: „ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ INTERESANTÓW Z OBSŁUGI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W ŁAGOWIE” dostępna w dwóch formach:

- ankieta papierowa wykładana w Urzędzie;

- ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link będzie umieszczony na stronie internetowej Urzędu (baner informujący o badaniu: „*OCEŃ NASZĄ PRACĘ - ANKIETA*”). Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję Interesantów z obsługi w Urzędzie stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji Interesantów z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego - liczba pytań i długość ankiety zostały ograniczone do dwóch stron A4.

2. Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu satysfakcji Interesantów będzie prowadzona w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania Interesantów. Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi (na ich podstawie skonstruowano poszczególne pytania ankiety):

- *ocena pracy urzędników obsługujących Interesantów Urzędu,*
- *ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw, z którymi Interesant zgłasza się do Urzędu,*
- *ocena pracy poszczególnych wydziałów,*
- *ocena systemu informacji w Urzędzie,*
- *ogólne zadowolenie z obsługi.*

Chcąc określić poziom satysfakcji Interesantów, należy diagnozować, jakie są wymagania Interesantów co do Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek Interesantów do Urzędu.

§ 6. OPIS POSTĘPOWANIA

1. Ankieta internetowa

Ankieta internetową należy przygotować przy pomocy dostępnych materiałów źródłowych, które umożliwiają bieżące weryfikowanie i zestawianie danych oraz edycję ankiety. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie ankiety będzie Zespół ds. Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów w Łagowie .

2. Zbieranie ankiet wykładanych i agregowanie danych

Drugą formą dostępności ankiety będzie jej wyłożenie w wersji papierowej w Urzędzie gdzie umieszczona zostanie zaplombowana urna, do której Interesanci będą mogli składać wypełnione ankiety. Dane pochodzące z ankiety papierowej będą wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów internetowych, poprzez wypełnienie odpowiedziami z ankiety papierowej formularza ankiety dostępnej na stronie Urzędu. Ten sposób agregowania danych pozwoli na zbiorcze generowanie zestawień wyników badania poziomu satysfakcji Interesantów w portalu internetowym, w tym w formie graficznej i filtrowanie wyników według pożądaných kryteriów np. płci czy wieku.

Osobą odpowiedzialną za agregację danych będzie pracownik Urzędu, posiadający wiedzę statystyczną, bądź informatyczną, wskazany przez Burmistrza, należący do Zespołu ds. Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów.

3. Analiza danych - wskazówki

Analiza danych, zebranych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji Interesantów, dokonywana będzie raz na rok i odpowiedzialny będzie za nią Zespół.

Ankieta pozwala obliczyć wyniki dla następujących wskaźników:

1. *Ocena pracy urzędników obsługujących Interesantów Urzędu*, - pytanie 4 w ankiecie, w bazie danych należy każdy podpunkt abcd zapisać jako osobną zmienną (nazwa zmiennej taka sama jak w ankiecie) i abcd jako jedną zmienną nazwaną: Ocena pracy urzędnika. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena pracy urzędnika w Urzędzie lub średnia ocena np. wiedzy i kompetencji.

2. *Ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw, z którymi Interesant zgłasza się do Urzędu*, - Obejmuje pytania 1 i 5. Pytanie 5 w ankiecie, w bazie danych należy każdy podpunkt abc zapisać jako osobną zmienną (nazwa zmiennej taka sama jak w ankiecie) i abc jako jedną zmienną nazwaną: Ocena pracy Urzędu. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena pracy Urzędu lub średnia ocena np. terminowości rozpatrywania spraw. Pytanie 1 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienne: Warunki lokalowe; Godziny pracy; Dostępność dla niepełnosprawnych; Organizacja obsługi; Elektroniczne załatwienie sprawy; Strona internetowa. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo wysoko = 5, wysoko = 4; średnio = 3; nisko = 2; bardzo nisko = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi dla każdej zmiennej lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 dla każdej zmiennej.

3. *Ocena pracy poszczególnych wydziałów* – cel wizyty i referat (metryczka) wskazują, że należy zakodować w bazie danych w miejscu zmiennej o nazwie wydział informację jaki wydział oceniał Interesant

4. *Ocena systemu informacji w Urzędzie* – Obejmuje pytania 2 i 3. Pytanie 3 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną o nazwie: Ocena systemu informacji. Należy zakodować poszczególne odpowiedzi w kafeterii w postaci cyfr (bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc = 4; dobrze, uzyskałem informację = 3; średnio, uzyskałem jedynie połowę informacji = 2; źle, nie uzyskałem pożądanej informacji = 1; nie korzystałem z pomocy Sekretariatu = 9). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 4,3,2,1 co = średnia ocena systemu informacji w Urzędzie. Odpowiedź zdekodowana

na 9 jest nie wliczana do średniej, daje jedynie informację ile osób nie skorzystało z Sekretariatu. Pytanie 2 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną o nazwie: Funkcjonalność oznakowań. Należy zakodować poszczególne odpowiedzi w kafeterii w postaci cyfr (czytelne i bardzo pomocne = 4; pomocne ale wymaga drobnych korekt = 3; czytelne w hali głównej = 2; oznakowanie niewystarczające = 1; nie mam zdania = 9). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 4,3,2,1 co = średnia ocena systemu informacji w Urzędzie. Odpowiedź zdekodowana na 9 jest nie wliczana do średniej, daje jedynie informację ile osób nie ma zdania na temat funkcjonalności oznakowań.

5. *Ogólne zadowolenie z obsługi.* Pytanie 6 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną Zadowolenie z obsługi. Odpowiedzi w kafeterii należy zakodować w postaci cyfr (bardzo zadowolony = 5, zadowolony = 4; średnio zadowolony = 3; nie zadowolony = 2; bardzo nie zadowolony = 1). Obliczanie: ile osób (jaki procent) udzieliło danego rodzaju odpowiedzi lub obliczenie średniej z odpowiedzi 5,4,3,2,1 co równa się średnia ocena zadowolenia z obsługi.

Dodatkowo ankieta daje możliwości uzyskania odpowiedzi na pytanie czym kieruje się Interesant w ocenie jakości obsługi w Urzędzie. Pytanie 7 w ankiecie, w bazie danych należy zapisać jako zmienną Czym kieruje się Interesant. Odpowiedzi w kafeterii należy potraktować jako odrębne zmienne i zapisać w bazie jako zmienne: uprzejmość i kultura; wiedza i kompetencje; komunikatywność; rzetelna informacja; dostępność formularzy; terminowość. Odpowiedzi na te zmienne należy zakodować w postaci cyfr (jeśli obszar został zaznaczony przez respondenta = 1; jeśli nie został zaznaczony = 0). Obliczanie: ile osób (jaki procent)

zaznaczyło dany obszar (wszystkie odpowiedzi zakodowane w bazie jako 1). Ponad to pytanie 8 pozwala uzyskać informacje na temat co według respondentów należało by zmienić w organizacji aby usprawnić obsługę Interesantów. Pytanie należy poddać analizie jakościowej. Pytania 1-7 (średnie – sposób obliczania opisany przy każdym pytaniu) pozwalają obliczyć Poziom Satysfakcji Interesant a (należy go traktować jako sumę wyżej opisanych wskaźników) poprzez uśrednienie średnich z odpowiedzi respondentów.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status osoby jako Interesanta Urzędu. Kwestionariusz ankiety pozwala także na ocenę satysfakcji Interesantów konkretnych Referatów/Samodzielnych Stanowisk, jeżeli byłoby to zasadne.

Podczas analizowania danych należy również zestawzić oczekiwania Interesantów, kryteria jakimi kierują się przy ocenie jakości urzędu z oceną faktyczną tych kryteriów. Pozwoli to na

zbadanie jak oceniane są sfery kluczowe dla poziomu satysfakcji Interesantów.

§ 7. RAPORTY MONITORUJĄCE

Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena działania poszczególnych wydziałów
5. Ocena pracowników Urzędu

6. Ocena działania Urzędu

7. Ocena Urzędu a oczekiwania Interesantów

8. Ogólny poziom satysfakcji Interesantów z jakości usług publicznych

9. Podsumowanie/Wnioski

Za przygotowanie raportu odpowiedzialny będzie Zespół powołany przez Burmistrza. Zespół zwraca uwagę na porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitoruje wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach. Na tej podstawie będzie wyciągał wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.

Rok 2026 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika Poziom Satysfakcji Interesantów lub wskaźników szczegółowych, stanowiąc będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia i rozwiązania usprawniające działania Urzędu oraz bazę do stworzenia Katalogu Najlepszych Praktyk Urzędnika Urzędu.

Raport monitorujący przygotowywany będzie raz na kwartał i przekazywany bezzwłocznie do wiadomości Burmistrza. Po zatwierdzeniu raportu przez Burmistrza jego kopia będzie przekazana do Zastępcy Burmistrza i Sekretarza.

Załącznik nr 1
do Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Interesantów
z Obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie

**ANKIETA BADAJĄCĄ SATYSFAKCJĘ INTERESANTÓW Z OBSŁUGI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY
W ŁAGOWIE.**

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję Interesantów z obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Łagowie.

Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających nas Interesantów. Wypełnione ankiety prosimy składać do urn znajdujących się w Urzędzie.

Dziękujemy za poświęcenie czasu i wypełnienie ankiety.

*Sławomir Miechowicz
Burmistrz Gminy Łagów*

1. Jak ocenia Pani/Pan:

Bardzo wysoko Wysoko Średnio Nisko Bardzo nisko

a) Warunki lokalowe Urzędu

b) Godziny pracy Urzędu

c) Dostępność dla osób

niepełnosprawnych

d) Organizację obsługi Interesantów

e) Możliwości elektronicznego

załatwienia sprawy

f) Stronę internetową Urzędu

	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) Warunki lokalowe Urzędu					
b) Godziny pracy Urzędu					
c) Dostępność dla osób niepełnosprawnych					
d) Organizację obsługi Interesantów					
e) Możliwości elektronicznego załatwienia sprawy					
f) Stronę internetową Urzędu					

2. Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń?*

oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne

oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt

oznakowanie jest czytelne jedynie w hali głównej/przy wejściu do Urzędu

oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie

nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani/Pan działanie Sekretariatu:*

bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc

dobrze, uzyskałem informację

średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację

źle, nie uzyskałem pożądanej informacji

nie korzystałem z pomocy Sekretariatu

4. Jak ocenia Pani/Pan pracownika obsługującego Pana/Pani sprawę pod kątem:

Bardzo wysoko Wysoko Średnio Nisko Bardzo nisko

a) Uprzejmości i kultury obsługi

b) Wiedzy i kompetencji

c) Komunikatywności

d) Udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów

5. Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu w zakresie:

Bardzo wysoko Wysoko Średnio Nisko Bardzo nisko

a) Uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy

b) Dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy

c) Terminowości rozpatrywania spraw

6. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie?*

jestem bardzo zadowolona/y

jestem zadowolona/y

jestem średnio zadowolona/y

jestem niezadowolona/y

jestem bardzo niezadowolona/y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie?:*

uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników

wiedzą i kompetencjami urzędników

komunikatywnością urzędników

uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji

dostępnością wniosków, formularzy

terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

8. Czy według Pani/Pana należałoby coś zmienić w organizacji Urzędu w celu usprawnienia obsługi Interesantów? Jeśli tak to prosimy o podzielenie się opinią poniżej:

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

Metryczka (właściwe podkreślić):

Płeć: kobieta/mężczyzna

Status klienta: klient indywidualny/przedstawiciel firmy/członek organizacji
pozarządowej/przedstawiciel administracji publicznej/inne

Przedział wiekowy: 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

Cel wizyty

Data wizyty (miesiąc i rok)..... -

Referat/Stanowisko obsługujące Panią/Pana podczas wizyty:

***) Proszę wstawić znak X obok właściwej odpowiedzi**