

**Zarządzenie Nr 9/12  
Wójta Gminy Mieścisko  
z dnia 6 lutego 2012r.**

**w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko.**

Działając na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. z 2001 r. Dz. U. Nr 142, poz. 1591 ze zmianami) Wójt Gminy zarządza, co następuje:

- § 1 Wprowadza się „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko” opracowany w ramach projektu „Partnerstwo urzędów administracji samorządowej dla efektywniejszej realizacji usług publicznych”.
- § 2 Na „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko” składają się dwa elementy: „Metodyka badawcza w oparciu o potrzeby pięciu urzędów” oraz „Instrukcja posługiwania się systemem pomiaru/monitorowania satysfakcji klientów pięciu urzędów”. Dokumentację wymienionych elementów systemu stanowią załączniki nr 1 i 2 niniejszego zarządzenia.
- § 3 „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów syntetycznych i częściowych zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.
- § 4 „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko” pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości lub ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Równocześnie pozwala na wygenerowanie raportu porównawczego dla wszystkich jednostek objętych projektem. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych.
- § 5 Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Mieścisko” ustanawiam wszystkich pracowników Urzędu w zakresie pełnionych obowiązków.
- § 6 Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.
- § 7 Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

## **„Metodyka badawcza w oparciu o potrzeby pięciu urzędów”**

### **1. OPRACOWNIE METODYKI BADAWCZEJ (ETAP I)**

#### **1.1. Weryfikacja dostępnych modeli oceany satysfakcji (ETAP I)**

**Model Servqual** został opracowany w latach 1983-1985 przez A. Parasuramana, V.A. Zeithamla i L. Berry'ego. Jego przeznaczeniem był pomiar percepcji jakości usług przez różne instytucje, np. szkoły wyższe, placówki służby zdrowia, banki, biblioteki.

A. Parasuraman, V.A. Zeithaml i L. Berry opracowali instrument pomiarowy w postaci kwestionariusza ankiety, który obejmował 22 kryteria jakości usług, które zostały zgrupowane w obrębie pięciu wymiarów jakości usług:

1. **WYMIAR MATERIALNY (KONKRETY)** – fizyczne parametry, sprzęt, wygląd personelu, czyli wygląd zewnętrzny ocenianej organizacji;
2. **NIEZAWODNOŚĆ (RZETELNOŚĆ)** – umiejętność wykonania obiecannej usługi starannie i dokładnie, czyli rzetelnie i właściwie;
3. **REAKCJA NA OCZEKIWANIA KLIENTA (CHĘĆ WSPÓŁPRACY)** – chęć pomocy klientom oraz realizacji usług na czas;
4. **FACHOWOŚĆ I ZAUFANIE (PEWNOŚĆ)** – wiedza (kompetencje) oraz uprzejmość pracowników oraz umiejętność wzbudzania zaufania przez pracowników;
5. **EMPATIA** – troskliwa, zindywidualizowana obsługa, jaką organizacja zapewnia swoim klientom

22 kryteria oceny jakości usług przyjmują w kwestionariuszu Servqual postać twierdzeń dotyczących oczekiwań i spostrzeżeń klientów. Zadaniem klientów jest wskazanie, w jakim stopniu zgadzają się lub nie zgadzają się z tymi twierdzeniami. Każde twierdzenie jest punktowane w skali, najczęściej: 5-stopniowej; 7-stopniowej lub 10-stopniowej. Przykładowo: w skali 7-stopniowej, wartość 1 oznacza: zdecydowanie się zgadzam, a wartość 7 – zdecydowanie się zgadzam.

Kwestionariusz Servqual może być stosowany w 2 wersjach:

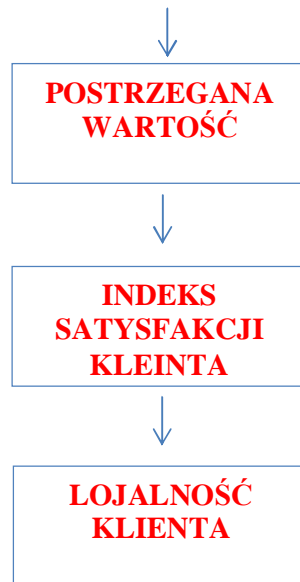
1. wersja standardowa – do szacowania różnicy między oczekiwaniami klienta a oceną jakości otrzymanej usługi przez klienta,

2. wersja zmodyfikowana - do oceny jakości otrzymanej usługi przez klienta.

**Analityczny Model Europejskiego Indeksu Satysfakcji Klientów (AMEISF)** został opracowany w roku 1998r. przez międzynarodowy Komitet Techniczny AMEISF złożony z reprezentantów twórców i użytkowników wcześniej stworzonych wskaźników satysfakcji klientów oraz naukowców i badaczy zajmujących się tą tematyką. Model ten bazuje na dobrze ugruntowanych teoriach i podejściach rozwijanych w zakresie zachowań konsumentów oraz sięga do aplikacji takich jak: Szwedzki Indeks Satysfakcji Klientów czy Niemiecki Barometr Satysfakcji Klientów.

Model składa się z 4 powiązanych ze sobą zmiennych, które wpływają na **POSTRZEGANĄ WARTOŚĆ** tworząc **INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA**:

1. **WIZERUNEK**- marka instytucji, produktu, usługi
2. **OCZEKIWANIA KLIENTA**- oczekiwania klienta wobec jakości oferty instytucji
3. **POSTRZEGANA JAKOŚĆ MATERIALNA** – materialny aspekt oferty instytucji
4. **POSTRZEGANA JAKOŚĆ NIEMATERIALNA** – niematerialny aspekt oferty



**POSTRZEGANA WARTOŚĆ** wyraża stopień, w jakim klient odczuwa, że otrzymana wartość warta była poniesionych przez niego nakładów (pieniędzy, czasu, wysiłku). Zgodnie z AMEISF- **INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA** to reakcja na **POSTRZEGANĄ WARTOŚĆ**, która wpływa na **LOJALNOŚĆ KLIENTA** rozumianą jako: dalsze korzystanie klienta z usług organizacji.

## **2. PRZYGOTOWANIE INSTRUMENTU POMIAROWEGO (ETAP II)**

### **2.1. Narzędzie badawcze– testowanie narzędzia**

W ramach projektu partnerskiego „Partnerstwo urzędów administracji samorządowej dla efektywniejszej realizacji usług publicznych” był już wdrażany system monitorowania satysfakcji klientów w 3 JST, w ramach którego przeprowadzono jedno badanie satysfakcji klientów. Pozwoliło to jeszcze dokładniej wyskalować narzędzie badawcze z uwzględnieniem specyfiki funkcjonowania pięciu urzędów w ramach niniejszego badania.

Skonstruowany instrument pomiarowy w wersji „dla 3 urzędów” składał się z dwóch pytań przesiewowych (wybór: ocenianego Urzędu; wybór: ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy) w którym zastosowano 2 Modele pomiaru jakości świadczonych usług.

**Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE**, mierzona zgodnie z logiką *metodyki Servqual* w pięciu obszarach (wymiarach jakości):

1. WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA
2. DOSTĘP DO USŁUG
3. GOTOWOŚĆ POMOCY I SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI
4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW – WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI, POSTAWA
5. RZETELNOŚĆ OBSŁUGI – PROFESJONALIZM I STARANNOŚĆ

W tej części posłużono się 5-stopniową skalą pomiarową, dla której skrajne wartości oznaczają: 1=*zdecydowanie nie zgadzam*; 5=*zdecydowanie tak*, za pomocą której klienci ustosunkowali się do dwudziestu twierdzeń charakteryzujących jakość usług podczas ostatnio załatwianej sprawy w Urzędzie.

**Część II – KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE**, mierzona na podstawie *Modelu Europejskiego Indeksu Satysfakcji Klientów* na która składa się 1 pytanie:

1. Satysfakcja ogólna z obsługi w Urzędzie.

W tej części również posłużono się 5-stopniową skalą pomiarową, dla której skrajne wartości oznaczają: 1=*zdecydowanie nie*, 5=*zdecydowanie tak*.

Kwestionariusz „dla 3 Urzędów” został omówiony na spotkaniu Grupy Sterującej, na której odbyła się prezentacja raportów z pierwszego badania satysfakcji klientów w trzech Urzędach, na której zapadła również decyzja o rozszerzeniu wdrożenia na kolejne dwa Urzędy. Członkowie Grupy Sterującej z Urzędów, które brały już udział we wdrożeniu, wnieśli drobne uwagi odnoszące się przede wszystkim do formy narzędzia badawczego:

- § zaproponowano wybór rodzaju ocenianych/załatwianych spraw w urzędach
- § uproszczono niektóre sformułowania
- § zasugerowano dodanie pytania otwartego „Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu?”.

Stworzony z uwzględnieniem powyższych uwag i na podstawie wybranej metodyki formularz ankiety został przesłany w wersji elektronicznej do przedstawicieli pięciu Urzędów biorących udział w rozszerzonym wdrożeniu w celu naniesienia ostatecznych poprawek (zgłoszenia uwag) oraz akceptacji narzędzia badawczego.

Przedstawiciele Urzędów nie zgłosili zastrzeżeń do opracowanego narzędzia badawczego.

Reasumując można stwierdzić, że pierwsze badanie satysfakcji klientów „dla 3 Urzędów” oraz korekty przedstawicieli Grupy Sterującej pozwoliły na weryfikację prawidłowości przygotowania narzędzia pomiarowego pod względem trafności doboru wskaźników i przyjętych rozwiązań dla wdrożenia systemu w pięciu JST. Optymalizacja kwestionariusza ankiety zarówno z uwagi na potrzeby Modelu Pomiaru Satysfakcji Klientów Urzędu, jak i specyfiki odbiorców jest kluczowym warunkiem prawidłowości przebiegu badań właściwych.

### 3. DOSTOSOWANIE INSTRUMENTU POMIAROWEGO (ETAP III)

Część kwestii odnoszących się dostosowania instrumentu pomiarowego została omówiona w pkt. 2.1. niniejszego raportu, bowiem dostosowanie instrumentu pomiarowego musiało odbywać się równocześnie z tworzeniem tego instrumentu w ramach niniejszego wdrożenia.

#### 3.1. Narzędzie badawcze w wersji właściwej – budowa narzędzia

W przygotowanym narzędziu badawczym (Załącznik nr 1) klient dokonuje wyboru pól (w ramach pytań zamkniętych) oraz dodaje własną wypowiedź/komentarz (przy 1 pytaniu otwartym).

Respondent wypełnia narzędzie badawcze w ramach 6 Kroków/ Etapów:

#### Krok 1: Wybór ocenianego Urzędu:

---

##### Oceniany Urząd:

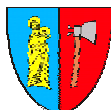
Urząd Miasta  
i Gminy Gołańcz



Urząd Gminy  
w Mieścisku



Urząd Gminy  
Wągrowiec



Urząd Miejski  
w Wągrowcu



Starostwo Powiatowe  
w Wągrowcu



---

#### Krok 2: Wybór ocenianej sprawy:

---

##### Moja ostatnia wizyta w Urzędzie dotyczyła spraw:

obywatelskich

podatkowych

gospodarki nieruchomości

ochrony środowiska

pomocy społecznej

gospodarki przestrzennej i budownictwa

komunikacji

działalności gospodarczej

gospodarki komunalnej

szkolnictwa i edukacji

dróg

geodezji i kartografii

---

**Krok 3: Ocena obsługi podczas ostatnio załatwianej sprawy w ramach 5 obszarów jakości:**

<b>1. WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA</b>
1.1. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne
1.2. Parking, poczekalnia i toalety są wystarczające
1.3. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane
1.4. Ubiór urzędników nie budzi zastrzeżeń
<b>1.5 JAK WAŻNY JEST WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA?</b>

<b>2. DOSTĘP DO USŁUG W URZĘDZIE</b>
2.1 Godziny przyjmowania klientów są odpowiednie
2.2. Druki i formularze są dostępne w Urzędzie
2.3. Druki i formularze są zrozumiałe
2.4. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i ułatwia załatwienie spraw
<b>2.5. JAK WAŻNY JEST DOSTĘP DO USŁUG URZĘDU ?</b>

<b>3. GOTOWOŚĆ POMOCY I SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI</b>
3.1. Urzędnicy są chętni do pomocy
3.2. Urzędnicy załatwiają sprawę bez zbędnej zwłoki
3.3. Urzędnicy informują o terminie realizacji usługi
3.4. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń
<b>3.5. JAK WAŻNA JEST GOTOWOŚĆ POMOCY I SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI?</b>

<b>4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW – WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI, POSTAWA</b>
4.1. Urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności
4.2. Urzędnicy umieją rozwiązać wszelkie moje wątpliwości
4.3. Postępowanie Urzędników wzbudza zaufanie
4.4. Urzędnicy są mili i uprzejmi
<b>4.5. JAK WAŻNE SĄ KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW?</b>

<b>5. RZETELNOŚĆ OBSŁUGI – PROFESJONALIZM I STARANNOŚĆ</b>
5.1. Jestem informowany o przebiegu mojej sprawy
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta
5.3. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie
5.4. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami
<b>5.5. JAK WAŻNA JEST RZETELNOŚĆ OBSŁUGI?</b>

**Krok 4: Kompleksowa ocena jakości świadczonych usług w urzędzie według 2 pytań (zamkniętego i otwartego):**

6. SATYSFAKCJA OGÓLNA Z OBSŁUGI W URZĘDZIE	
6.1.	Jaki jest ogólny stopień zadowolenia z jakości świadczonych usług w Urzędzie ?
6.2.	Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu? (proszę wpisać)
Moim zdaniem, można by: .....	

**Krok 5: Wypełnienie metryki klienta:**

Płeć:	kobieta	Wykształcenie:	podstawowe/gimnazjalne/nizsze	Status zawodowy:	uczeń/student
Wiek:	poniżej		wyższe		pracujący
	od 30 do				nie pracujący
	powyżej				emeryt/rencista

**Krok 6: Wybór daty wypełnienia ankiety:**

Miesiąc:	I	II	III	IV	V	VI	Rok:	2012	2013	2014
	VII	VIII	IX	X	XI	XII		2015	2016	2017



## 4. REKOMENDACJE I WNIOSKI PO WDROŻENIU

### 4.1. Rekomenduje się podjąć następujące działania w Urzędzie w celu zapewnienia jak najwyższej ilości wypełnianych ankiet przez klientów

1. zapewnienie stałego dostępu do ankiet papierowych (drukowanych) na wszystkich stanowiskach obsługi klienta w Urzędzie:

- Ankieta w wersji do druku jest załączona na stronie :

<http://www.satysfakcja.golancz.pl>

- Ankieta w wersji do druku stanowi Załącznik nr 2 do Metodyki badawczej (...)

2. zapewnienie stałego dostępu do ankiet papierowych na stanowisku Biura Obsługi Klienta

3. wyeksponowanie (pulsującego) banera **Oceń Urząd** na oficjalnych stronach Urzędów biorących udział we wdrożeniu

4. wyeksponowanie (pulsującego) banera **Oceń Urząd** na stronach BIP Urzędów biorących udział we wdrożeniu

5. umieszczenie w widocznym miejscu plakatu informującego klientów o badaniu

6. umieszczenie w widocznym miejscu skrzynki do zbierania wypełnionych ankiet

### 4.2. Rekomenduje się podjąć następujące działania w celu zapewnienia jak najbardziej obiektywnego pomiaru jakości usług świadczonych przez Urząd:

1. drukowanie raportów syntetycznych: *Ocena syntetyczna Urząd –wszystkie sprawy* na próbie co najmniej 100 ankiet

2. drukowanie raportów częściowych: *Ocena częściowa: spraw.* na próbie co najmniej 25 ankiet

3. System pozwala na wygenerowanie 13 rodzajów raportów:

- Raporty nr 1- Ocena syntetyczna: Urząd –wszystkie sprawy
- Raporty nr 2- Ocena częściowa: sprawy obywatelskie
- Raporty nr 3- Ocena częściowa: sprawy ochrony środowiska
- Raporty nr 4- Ocena częściowa: sprawy podatkowe
- Raporty nr 5- Ocena częściowa: sprawy gospodarki nieruchomościami
- Raporty nr 6- Ocena częściowa: sprawy gospodarki komunalnej
- Raporty nr 7- Ocena częściowa: sprawy gospodarki przestrzennej, budownictwa
- Raporty nr 8- Ocena częściowa: sprawy pomocy społecznej
- Raporty nr 9- Ocena częściowa: sprawy działalności gospodarczej
- Raporty nr 10- Ocena częściowa: sprawy szkolnictwa i edukacji

- Raport nr 11- Ocena cząstkowa: sprawy dróg
- Raport nr 12- Ocena cząstkowa: sprawy geodezji i kartografii
- Raporty nr 13- Ocena syntetyczna: Wszystkie Urzędy

#### **4.3. Rekomenduje się podjąć następujące działania w celu zapewnienia procesu ciągłego doskonalenia jakości usług świadczonych przez Urząd:**

1.przeprowadzenie oceny jakości obsługi klientów urzędu według wyników raportów syntetycznych i cząstkowych według wybranej częstotliwości pomiaru:

- a) 1 raz na kwartał (zalecane w wersji rozszerzonej) – generując raporty za kwartały danego roku, np. I kwartał 2012/ II kwartał 2012 /III kwartał 2012 / IV kwartał 2012
- b) 1 raz na pół roku (zalecane w wersji optymalnej) - generując raporty za półrocza danego roku, np. I półrocze 2012 / II półrocze 2012
- c) 1 raz na rok (zalecane w wersji minimalnej) – generując raporty za dany rok, np. rok 2012/rok 2013/rok 2014

2. oddelegowanie pracownika urzędu, który będzie odpowiedzialny za wczytywanie masowe ankiet papierowych oraz generowania raportów wraz z zamieszczaniem odpowiednich rekomendacji

3.dokonywanie cyklicznych weryfikacji wyników otrzymanych na podstawie wygenerowanych raportów w ramach kontroli zarządczej według przyjętej częstotliwości pomiaru oraz kierunków usprawnień najsłabiej ocenionych obszarów jakości w świetle najniżej ocenionych spraw w urzędzie.

#### **4.4. Rekomenduje się wdrożyć model systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych do realizacji w każdym urzędzie**

W celu zapewnienia trwałości rezultatu projektu przez minimum 5 lat zgodnie z zapisami wniosku o dofinansowanie rekomenduje się przyjąć model do realizacji odpowiednim zarządzeniem wójta w każdej jednostce objętej wsparciem w ramach projektu (uchwałą w przypadku Powiatu).

## INSTRUKCJA OBSŁUGI PANELU ADMINISTRACYJNEGO

### SYSTEMU MONITOROWANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH W 5 JST

w ramach projektu  
***„Partnerstwo urzędów administracji samorządowej dla  
efektywniejszej realizacji usług publicznych”***



Wykonawca:

SOFTBLUE

Bydgoszcz 2011

#### Spis treści

1. Wstęp.....	12
2. Logowanie .....	12
3. Panel administracyjny .....	13
4. Wprowadzenie masowe.....	14
5. Generowanie raportów.....	15

## 1. Wstęp

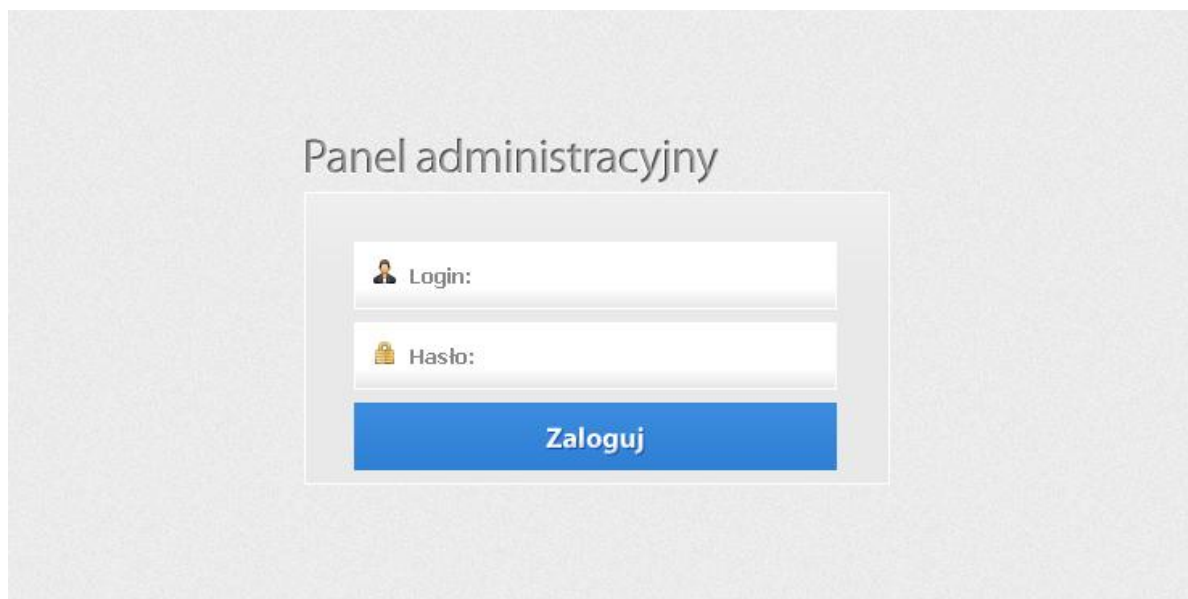
Wykonana aplikacja służy do monitorowania poziomu satysfakcji Klientów z jakości usług publicznych 5 Jednostek Samorządu Terytorialnego. W aplikacji możemy rozróżnić dwie części:

- § pierwsza część umieszczona pod adresem <http://satysfakcja.golancz.pl/> , służy do wprowadzania ocen, przez użytkowników indywidualnych,
- § druga część, umieszczona pod adresem <http://satysfakcja.golancz.pl/admin> służy do administracji i obsługi aplikacji.

Poniższa instrukcja będzie opisywać czynności administracyjne.

## 2. Logowanie

Aby zalogować się do aplikacji, wpisz następujący adres w przeglądarce: <http://satysfakcja.golancz.pl/admin>. W formularzu, wpisz dane otrzymane na szkoleniu i kliknij *Zaloguj*.



### 3. Panel administracyjny

Po zalogowaniu się zobaczysz panel administracyjny aplikacji.



Panel ten składa się z trzech głównych funkcjonalności umieszczonych w górnym menu:

- § Raporty – mechanizm generowania raportów,
- § Wprowadzenie masowe – mechanizm umożliwiający wprowadzanie danych z ankiet papierowych,
- § Wyloguj – wylogowanie się z aplikacji.

## 4. Wprowadzenie masowe

Aby wprowadzać dane z ankiet papierowych, kliknij pozycję *Wprowadzenie masowe*. Pojawi się następujący ekran:

**Panel administracyjny**

Raporty Wprowadzanie masowe Wyloguj

Wprowadzanie masowe

Dotyczy spraw: — wybierz — Inna - jaka:

	1	2	3	4	5
1.1. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Parking, poczekalnia i toalety są wystarczające	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Ubiór urzędników nie budzi zastrzeżeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Jak ważny jest wizerunek Urzędu i urzędnika?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Godziny przyjmowania klientów są odpowiednie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Druki i formularze są dostępne w Urzędzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Druki i formularze są zrozumiałe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Strona internetowa ułatwia załatwienie spraw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uwaga: Wniosek o zmianę danych w formularzu jest możliwy tylko w przypadku danych wprowadzonych w trybie "Wprowadzanie masowe".					
4.1. Urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Urzędnicy umieją rozwiązać wszelkie wątpliwości	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Postępowanie urzędników wzbudza zaufanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Urzędnicy są mili i uprzejmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Jak ważne są kompetencje urzędników?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1. Jestem informowany o przebiegu mojej sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5. Jak ważna jest rzetelność obsługi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1. Jaki jest ogólny stopień zadowolenia z jakości świadczonych usług w naszym Urzędzie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

— wybierz — — wybierz — — wybierz — — wybierz —

Data wypełnienia: — wybierz — — wybierz —

**Zapisz**

Następnie kliknij *Zapisz*. Otrzymasz komunikat *Ankieta została zapisana*.

## 5. Generowanie raportów

Aby wygenerować raport, kliknij *Raport*. Pojawi się następujący ekran:

Wybierz sprawę, której dotyczy raport. Istnieją dwa rodzaje raportów:

- § jeśli jako *Wydział spraw*, zostanie wybrany *Wszystkie* – wygenerowany zostanie raport zbiorczy ze wszystkich spraw z danego urzędu,
- § jeśli jako *Wydział spraw*, zostanie wybrany dany wydział, np.: *ochrony środowiska*, wygenerowany raport będzie dotyczył tylko tego wydziału.

Następnie wybierz zakres dat, którego ma dotyczyć wygenerowany raport i dalej kliknij *Wygeneruj raporty*. Pojawi się poniższy ekran:

## Panel administracyjny

[Raporty](#)[Wprowadzanie masowe](#)[Wyloguj](#)

### Raporty

Wydział spraw: -- WSZYSTKIE --

Data od: Styczeń

2011

Data do: Luty

2013

[Wygeneruj raporty](#)

Znaleziono 14 odpowiedzi

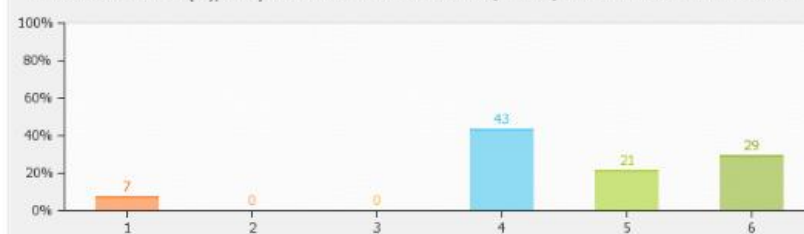
#### Część I - Ocena jakości obsługi podczas ostatniej wizyty w urzędzie

**1.1. Odpowiednie oznakowanie Urzędu ułatwia mi samodzielne poruszanie się po nim**[pokaż ...](#)**1.2. Udogodnienia dla klientów takie jak: parking, poczekalnia i toalety są wystarczające**[pokaż ...](#)**1.3. Ubiór urzędników jest schludny i budzi moje zaufanie**[pokaż ...](#)**1.4. Druki, ulotki i formularze są czytelne i ułatwiają załatwianie spraw w Urzędzie**[pokaż ...](#)**1.5. Jak ważny jest dla Pana/Pani WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA?**

Jeśli chcesz zobaczyć wykres, kliknij *pokaż*, zostanie wtedy zaprezentowany szczegółowy wykres. Przykładowo:

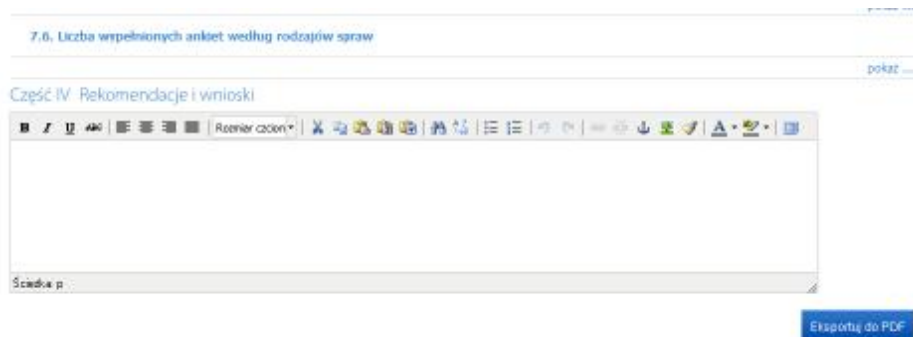
**1.5. Jak ważny jest dla Pana/Pani WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA?**

odsetek ocen klientów (%), którzy ocenili WAŻNOŚĆ wizerunku Urzędu i urzędnika w obsłudze klienta w skali od 1 do 6

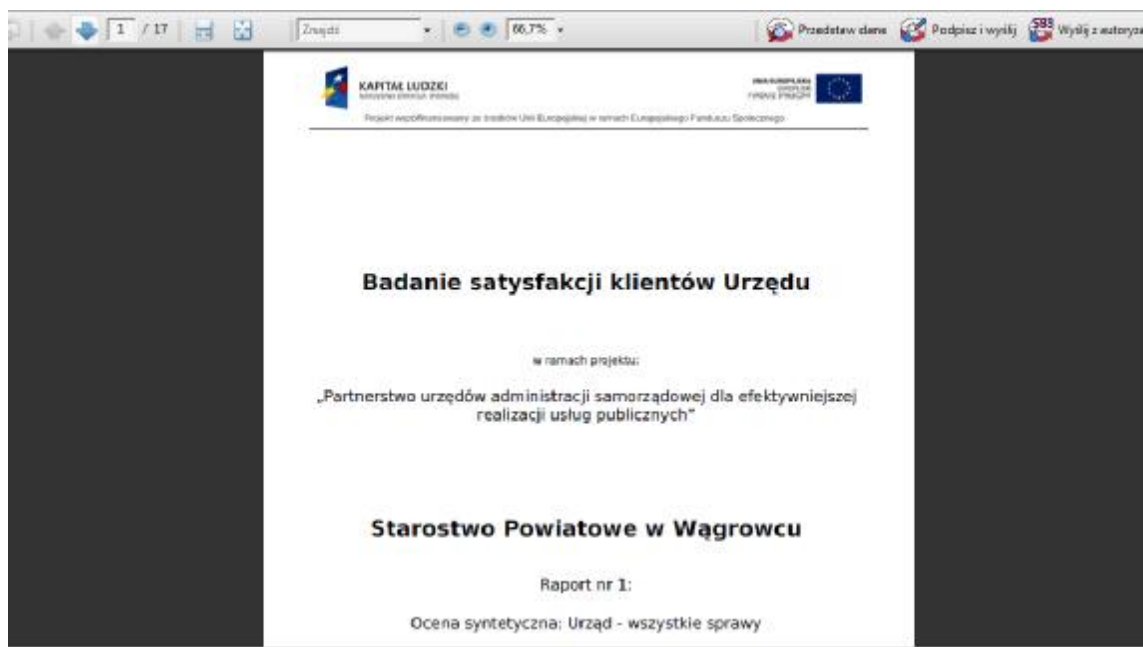
[... ukryj](#)

Następnie wprowadź komentarz w ostatnim polu *Rekomendacje i wnioski*, opisujący wygenerowany raport.





Po wykonaniu powyższych czynności kliknij przycisk *Eksportuj do PDF*. Zostanie wygenerowany plik PDF, który możesz zapisać bądź wydrukować korzystając ze standardowych funkcji przeglądarki.



Pamiętaj, aby po zakończonej pracy wylogować się z aplikacji.