

**Zarządzenie Nr 150/2011  
Burmistrza Gniewkowa  
z dnia 30.12.2011 roku**

**w sprawie identyfikacji wymagań i potrzeb klienta w Urzędzie Miejskim w Gniewkowie**

Na podstawie art. 69 ust. 3 Ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.) oraz Komunikat Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie ogłoszenia standardów kontroli zarządczej w jednostkach sektora finansów publicznych (Dz. U. M. F. Nr 15, poz. 84 z dnia 30.12.2009 r.) zarządzam co następuje:

**§ 1**

Celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, wprowadza się procedurę identyfikacji wymagań i potrzeb klienta w Urzędzie Miejskim w Gniewkowie.

**§ 2**

W celu badania potrzeb i poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Miejskim w Gniewkowie dokonuje się dwa razy w roku badania ankietowego klientów. Badanie wśród ankietowanych jest przeprowadzane anonimowo. Ankieta dostarczająca informacji o pracy urzędu stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia. Zebrane anonimowo ankiety podlegają analizie raz na pół roku przez kierownictwo urzędu. Po dokonaniu analizy zebranych ankiet, kierownictwo sporządza wytyczne dla pracowników urzędu celem poprawy funkcjonowania jednostki.

**§ 3**

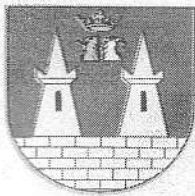
Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



  
**BURMISTRZ**  
*mgr Adam Roszak*



## ANKIETA

### oceny pracy Urzędu Miejskiego w Gnieźnie

**Szanowni Państwo**

Chcemy poznać Państwa zdanie na temat jakości usług świadczonych w naszym Urzędzie. Będziemy wdzięczni za poświęcenie czasu na wypełnienie poniższej ankiety, która pomoże naprawić niedoskonałości w naszej pracy, a to co w niej dobre jeszcze bardziej usprawnić.

Ocena dotyczy referatu: \_\_\_\_\_

**Postaw znak „X” w odpowiedniej kratce**

1. Czy zostaliście Państwo poinformowani przez urzędnika o uwarunkowaniach realizacji państwa sprawy (tj. szybkość załatwienia sprawy, opłaty, wymagane dokumenty itp.):

|     |     |
|-----|-----|
| Tak | Nie |
|-----|-----|

2. Jak oceniacie Państwo sposób wykonywania swoich obowiązków przez naszych pracowników tj. kompetencje i fachowość, uprzejmość, zainteresowanie problemem itp.:

|              |       |             |                |
|--------------|-------|-------------|----------------|
| Bardzo dobra | dobra | dostateczna | niedostateczna |
|--------------|-------|-------------|----------------|

3. Czy mają Państwo jakieś zastrzeżenia do obiektywizmu i bezstronności w wykonywaniu obowiązków przez naszych pracowników:

|     |     |
|-----|-----|
| Tak | Nie |
|-----|-----|

4. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z czasu i organizacji pracy urzędu:

|     |     |
|-----|-----|
| Tak | Nie |
|-----|-----|

5. Czy termin załatwienia Pana/Pani sprawy w urzędzie był dla Państwa zadowalający:

|     |     |
|-----|-----|
| Tak | Nie |
|-----|-----|

6. Jaka jest Państwa ogólna ocena pracy naszego Urzędu:

|              |       |             |                |
|--------------|-------|-------------|----------------|
| Bardzo dobra | dobra | dostateczna | niedostateczna |
|--------------|-------|-------------|----------------|

7. Miejsce na uwagi i sugestie na temat pracy Urzędu:

---

---

---