

ZARZĄDZENIE NR 15/2013
WÓJTA GMINY JEZIORA WIELKIE

z dnia 27 marca 2013 r.

w sprawie wprowadzenia regularnego badania satysfakcji klientów w Urzędzie Gminy Jeziora Wielkie

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. W ramach realizacji projektu „Nowoczesna administracja samorządowa” wprowadza się regularne badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy Jeziora Wielkie, którego celem jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości świadczonych przez Urząd tj. ich terminowości, przejrzystości postępowania, dostępu do kompleksowej i zrozumiałej informacji oraz zgodności z przepisami prawa i zasad etyki urzędniczej.

§ 2. 1) Badanie satysfakcji klientów Urzędu odbywa się poprzez zbieranie i analizę anonimowych ankiet badania satysfakcji klientów.

2) Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

3) Wzór ankiety ustala Sekretarz w oparciu o ewentualne uwagi klientów lub pracowników Urzędu.

§ 3. 1) Badanie satysfakcji klientów prowadzone jest dwa razy w roku, przez cały miesiąc tj. kwiecień lub maj oraz październik lub listopad.

2) W czasie prowadzenia badania ankiety są dostępne w Urzędzie w formie papierowej w miejscach ogólnodostępnych oraz na stronie BIP Urzędu Gminy

3) Niezależnie od §3 ust. 2 ankiety są wręczane klientom przez obsługujących ich pracowników, z informacją, że ankieta ma charakter anonimowy a jej wyniki będą służyły poprawie jakości funkcjonowania Urzędu.

4) Wypełnione ankiety są zbierane do urny zabezpieczonej przed nieautoryzowanym otwarciem i usytuowanej przy wyjściu z Urzędu. Pracownik Urzędu nie może wypełniać ankiety w imieniu klienta czy przyjmować wypełnionych już ankiet.

5) Po zakończeniu okresu badania, ankiety z urny wyjmują osobiście Sekretarz Gminy.

§ 4. 1) Analizy wyników ankiet dokonuje Sekretarz lub osoba przez niego wyznaczona, nie później niż do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet.

2) Raport z badania satysfakcji klientów Sekretarz przedstawia w pierwszej kolejności Wójtowi a następnie, nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet, wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 5. Wyniki ankiety są podstawą do planowania, w ramach Kontroli Zarządczej, ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących na kolejny rok.

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi.

§ 7. Zarządzanie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy.

§ 8. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy

Zbysław Woźniakowski

Ankieta dla interesantów Urzędu Gminy Jeziora Wielkie

Uprzejmie prosimy o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania..

Pomogą one w poprawie jakości obsługi Pana/Pani w Urzędzie. Ankieta jest anonimowa.

Po wypełnieniu ankiety prosimy wrzucić ją do urny przy wyjściu z Urzędu

1) Jaki był powód Pani/Pana wizyty w Urzędzie?

Nazwa referatu:.....

w sprawie:.....

2) Czy bez problemu trafił Pan/Pani do odpowiedniego pracownika?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

3) Czy udzielane przez pracowników informacje były wyczerpujące i zrozumiałe?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

4) Czy czas oczekiwania na załatwienie spraw był Pani/Pana zdaniem zadowalający?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

5) Czy Pani/Pana zdaniem pracownicy Urzędu są uprzejmi dla interesantów i wykonują swoją pracę z zaangażowaniem?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

6) Czy materiały informacyjne udostępnione w Urzędzie oraz na stronie internetowej BIP są czytelne i pomocne przy załatwianiu spraw?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

7) Czy Urząd dostosowuje właściwie swoją organizację pracy do potrzeb klientów?

☐Tak ☐Nie ☐Nie mam zdania

8) Czy Pani/Pana zdaniem, jakość obsługi w Urzędzie, w porównaniu do innych urzędów i instytucji jest

☐Wyższa ☐Porównywalna ☐Niższa

Tutaj prosimy wpisać ewentualne inne uwagi:

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

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety