

ZARZĄDZENIE NR 52/2013
WÓJTA GMINY JEZIORA WIELKIE

z dnia 22 listopada 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2013r., poz. 594 i poz. 645) 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 świadczeń 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, poprzez cały miesiąc tj. kwiecień lub maj oraz listopad lub grudzień.

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 wręczone 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 wypełnić ankiety w imieniu klienta czy przyjmować wypełnionych już ankiet.

5. Po zakończeniu okresu badania, ankiety z urny wyjmuje 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 następnego 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. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy.

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr 15/2013r. Wójta Gminy Jeziora Wielkie z dnia 27 marca 2013r.

§ 9. Zarządzenie 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 Gminy 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 Gminy, w porównaniu do innych Urzędów i instytucji jest

☐ Wyższa ☐ Porównywalna ☐ Niższa

Tutaj prosimy wpisać ewentualne inne uwagi:

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

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety