

Zarządzenie Nr 120. 48 .2013
Burmistrza Jasienia
z dnia 31 grudnia 2013 r.

**w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług
Urzędu Miejskiego w Jasieniu.**

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 ze zmianami) w związku z uczestnictwem Gminy Jasień w projekcie *Wykwalifikowana kadra urzędników Samorządowych powiatu żarskiego gwarancją sprawnego działania administracji w regionie,*

zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Jasieniu, poprzez obowiązek corocznego sporządzania raportów a analizy ankiet wypełnianych przez klientów urzędu.

2. Badanie odbędzie się z wykorzystaniem ankiety, zamieszczonej na stronie internetowej BIP oraz wyłożonej w formie papierowej na stanowiskach pracy w Urzędzie Miejskim w Jasieniu. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

3. Badanie prowadzone będzie w trybie ciągłym, a analiza ankiet i sporządzanie raportu z badania odbywać się będzie do 31 marca każdego roku.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się sekretarzowi gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

ANKIETA

Badanie satysfakcji klienta z jakości świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Jasieniu

W trosce o podnoszenie jakości świadczonych usług przez pracowników Urzędu Miejskiego prosimy o wypełnienie anonimowej ankiety. Przekazane informacje pomogą usprawnić pracę urzędu i dostosować poziom usług do Państwa oczekiwań. Dziękujemy za poświęcony czas.

I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd

1. Dostępność informacji:

łatwa 1 2 3 4 5 6 utrudniona

2. Estetyka i czytelność

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

3. Zrozumiałość informacji:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

4. Czy informacja o zakresie usług świadczonych przez urząd wymaga poprawy:

NIE –

TAK - w jakim zakresie

5. Najczęstsze powody/cele załatwianych przez Panią/Pana spraw w okresie ostatnich 12 miesięcy w urzędzie:

1) uzyskanie informacji

2) złożenie podanie/wniosku

3) odbiór decyzji, dokumentu
np. dowodu osobistego

4) złożenie skargi

5) złożenie wyjaśnień

6) inny, jaki

II. Ocena sposobu świadczenia usług przez Urząd

1. Czas pracy urzędu:

nieodpowiedni	1	2	3	4	5	6	odpowiedni
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Dostępność pracowników do Państwa potrzeb

nigdy	1	2	3	4	5	6	zawsze
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Zrozumiałość druków, formularzy

zła	1	2	3	4	5	6	dobra
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Termin załatwienia sprawy

długi	1	2	3	4	5	6	krótki
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracownika obsługującego Panią/Pana

niska	1	2	3	4	5	6	wysoka
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6. Kultura obsługi klienta

niska	1	2	3	4	5	6	wysoka
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

III. Ogólna ocena pracy naszego urzędu wg Pana/Pani opinii

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niedostateczna