

**Zarządzenie nr 14/2013**  
**Wójta Gminy Szczytniki**  
**z dnia 13 marca 2013 roku**

**w sprawie wprowadzenia regularnego badania satysfakcji klientów**  
**w Urzędzie Gminy Szczytniki**

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 Szczytniki, 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 Zastępca Wójta w oparciu o wyniki poprzednich badań oraz 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 Sekretariacie.
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 ankiet w imieniu klienta czy przyjmować wypełnionych już ankiet.
5. Po zakończeniu okresu badania, ankiety z urny wyjmuje osobiście Zastępca Wójta Gminy.

**§ 4**

1. Analizy wyników ankiet dokonuje Zastępca Wójta lub osoba przez niego wyznaczona, nie później niż do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet.
2. Raport z badania satysfakcji klientów Zastępca Wójta 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 Zastępcy Wójta.

## **§ 7**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy .

## **§ 8**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy  
/-/ Marek Albrecht

**ANKIETA**  
**SATYSFAKCJA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD GMINY W SZCZYTNIKACH**

*Uprzejmie prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Uzyskane dzięki niej informacje pozwolą nam poznać Państwa opinię na temat jakości świadczonych usług. Właściwą odpowiedź proszę zaznaczyć w okienku znakiem X. 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 pracownika informacje były wyczerpujące i zrozumiałe?

TAK

NIE

NIE MAM ZDANIA

4. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy 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 proszę wpisać ewentualne inne uwagi lub spostrzeżenia: .....

.....

.....

***Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety***