

**ZARZĄDZENIE NR 120.2.2013
BURMISTRZA ŁABISZYNA
z dnia 8 lutego 2013r.**

w sprawie wprowadzenia „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie.

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. 1. Wprowadzam „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie „, opracowany w ramach projektu „Profesjonalne kadry- Sprawne Urzędy Powiatu Żnińskiego”.

2. Na system monitorowania poziomu satysfakcji, o którym mowa w §1 składają się :

- 1) ankieta papierowa stanowiąca załącznik do niniejszego zarządzenia,
- 2) ankieta elektroniczna umieszczona na stronie internetowej Urzędu oraz Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 2. Wprowadzenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów na podstawie pomiaru poprzez ankietę elektroniczną. Ankietę papierową wyklada się przez okres przynajmniej miesiąca w ciągu roku.

§ 3.1. Wprowadzenie „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łabiszynie” pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości, poprzez automatycznie generowane raporty syntetyczne na podstawie danej sprawy załatwianej w urzędzie poprzez raporty cząstkowe.

2. Rekomenduje się generowanie raportów przynajmniej raz w roku na próbie minimum 100, optimum 200 wypełnionych ankiet wypełnionych ankiet(w formie papierowej i elektronicznej łącznie).

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Jacek Idzi Kaczmarek



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ANONIMOWE BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU

Szanowni Państwo,

Prosimy o ocenę naszego Urzędu i Urzędników. Zebrane wyniki pomiaru satysfakcji klientów pomogą podnieść jakość świadczonych usług w 6 Urzędach.

Wstaw X w odpowiednia kratki

Oceniany Urząd:

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Starostwo Powiatowe w Żninie | ☐ Urząd Gminy w Gąsawie | ☐ Urząd Miejski w Janowcu Wlkp. |
| ☐ Urząd Miejski w Łabiszynie | ☐ Urząd Gminy w Rogowie | ☐ Urząd Miejski w Żninie |

Moja ostatnia wizyta w Urzędzie dotyczyła spraw:

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ obywatelskich | ☐ podatkowych | ☐ gospodarki |
| ☐ ochrony środowiska | ☐ pomocy społecznej | ☐ gospodarki przestrzennej |
| ☐ budownictwa | ☐ komunikacji/transportu | ☐ geodezji/kartografii |

Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

☐ zdecydowanie nie
 ☐ raczej nie
 ☐ 3 trudno powiedzieć
 ☐ 4 raczej tak
 ☐ 5 zdecydowanie tak

Część I – OCENĄ OGÓLNY POZIOM JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE

Czy poziom obsługi klienta w Urzędzie jest odpowiednio wysoki?

1	2	3	4	5

Część II – METRYKA KLIENTA I DATA WYPEŁNIENIA ANKIETY

Płeć:	☐ mężczyzna	Wykształcenie:	☐ podstawowe, gimnazjalne, niższe	Status zawodowy:	☐ uczeń, student
	☐ kobieta		☐ pomaturalne, wyższe		☐ pracujący
Wiek:	☐ poniżej 30 lat				☐ nie pracujący, emeryt, rencista
	☐ od 30 do 45 lat				
	☐ powyżej 45 lat				

Data wypełnienia:

Miesiąc:	☐ I	☐ II	☐ III	☐ IV	☐ V	☐ VI	Rok:	☐ 2012	☐ 2013	☐ 2014
	☐ VII	☐ VIII	☐ IX	☐ X	☐ XI	☐ XII		☐ 2015	☐ 2016	☐ 2017

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Część III – OCENĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIO ZAŁATWIANEJ SPRAWY

Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

 zdecydowanie nie  raczej nie  trudno powiedzieć  raczej tak  zdecydowanie tak

1. WIZERUNEK URZĘDU		1	2	3	4	5
2.1.	Informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna					
2.2.	Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane					
2.3.	Ubiór Urzędników jest schludny					
2.4.	Oceń na ile ważny jest wizerunek Urzędu i Urzędnika?					
2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA		1	2	3	4	5
2.1.	Godziny pracy Urzędu są odpowiednie					
2.2.	Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne					
2.3.	Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta					
2.4.	Oceń na ile ważna jest dostępność usług w obsłudze klienta?					
3. TERMINOWOŚĆ I SZYBKOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY		1	2	3	4	5
3.1.	Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń					
3.2.	Urzędnicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy					
3.3.	Termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany					
3.4.	Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?					
4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW		1	2	3	4	5
4.1.	Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności					
4.2.	Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji					
4.3.	Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały					
4.4.	Oceń na ile ważne są wiedza i umiejętności Urzędnika?					
5. PRZEJRZYSTOŚĆ OBSŁUGI		1	2	3	4	5
5.1.	Urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach ze mną					
5.2.	Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie					
5.3.	Dokumentacja mojej sprawy była przejrzysta					
5.4.	Oceń na ile ważna jest etyka Urzędnika?					

Część IV – „SKRZYNIKA POMYSŁÓW”

Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu?

Moim zdaniem, można by

.....

.....

.....