

Zarządzenie Nr 1451 VI / 2011
Burmistrza Ząbkowic Śląskich
z dnia 21 czerwca 2011 r.

w sprawie ustalenia procedury badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Ząbkowicach Śląskich

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) **zarządzam, co następuje:**

§1. Ustalam procedurę badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Ząbkowicach Śląskich, zwanego badaniem ankietowym, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2. Ustalam wzór ankiety stosowanej w badaniu ankietowym określonym w § 1, stanowiący załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§3. Pierwsze badanie satysfakcji Klientów Urzędu należy rozpocząć najpóźniej 25 czerwca 2011r. i zakończyć w terminie do 15 września 2011r. Kolejne badania należy prowadzić w systemie ciągłym.

§4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością ISO – Sekretarzowi Gminy Ząbkowice Śląskie.

§5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w sposób zwyczajowo przyjęty.

BURMISTRZ

Marcin Orzeszek

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm) stanowi, że kierownikiem urzędu jest burmistrz. 15 grudnia 2010 roku Burmistrz Ząbkowice Śląskich Pan Marcin Orzeszek podpisał umowę dotyczącą udziału Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śl. w projekcie "Nowoczesny Urząd". Projekt ten współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ze środków krajowych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V - Dobre rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, poddziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Głównym celem projektu jest wzmocnienie efektywności funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego (JST) z województwa dolnośląskiego oraz usprawnienie procesów zarządczych w JST, zwiększenie przejrzystości, jakości działań administracji oraz racjonalności wykorzystania środków publicznych. W ramach projektu „Nowoczesny urząd” zaplanowano m.in. wdrożenie i rozwój systemu zarządzania jakością. Jednym z zadań przewidzianych do realizacji w ramach prac wdrożeniowych Systemu Zarządzania Jakością oraz integracji SZJ z kontrolą zarządczą jest monitorowanie zadowolenia klientów w odniesieniu do poziomu jakości świadczonych przez Urząd usług.

Zatem biorąc powyższe pod uwagę wprowadzenie niniejszego zarządzenia uważam za zasadne.

Sporządziła:



Iwona Aibin

Sekretarz Gminy Ząbkowice Śląskie

Ząbkowice Śl., dn. 21 czerwca 2011 r.

Otrzymują do wiadomości i stosowania oraz rozpowszechnienia wśród podległych pracowników:

1. Pan Piotr Miernik - Z-ca Burmistrza pierwszy w/m
2. Pani Ewa Figzał - Z-ca Burmistrza drugi w/m
3. Pani Iwona Aibin - Sekretarz Gminy w/m
4. Pani Bożena Kurczyna - Skarbnik Gminy w/m
5. Pani Maria Borucka - Z-ca Skarbnika w/m
6. Pani Danuta Małozieć - Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego w/m
7. Pan Ryszard Sobala - Komendant Straży Miejskiej w/m
8. Pani Sylwia Sobala - Kierownik Wydziału Spraw Obywatelskich w/m
9. Pan Wojciech Jankowski - Kierownik Wydziału Infrastruktury i Gospodarki Przestrzennej w/m
10. Pani Agnieszka Gnach - Kierownik Wydziału Gospodarki Nieruchomościami w/m
11. Pani Maria Pater - Kierownik Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu w/m
12. Pani Justyna Giryn - Kierownik Wydziału Rozwoju i Promocji w/m
13. Pan Dariusz Małozieć - Kierownik Wydziału Funduszy Zewnętrznych w/m
14. Pani Edyta Balicka - Kierownik Wydziału Organizacyjnego w/m
15. Pani Bożena Gwóźdź - Główny Specjalista ds. kadr w/m
16. Pani Beata Czerwińska - Stanowisko ds. zamówień publicznych w/m
17. Pan Piotr Porębski - Audytor w/m
18. Pan Krystian Nowakowski - Asystent burmistrza w/m
19. A/a

**PROCEDURA BADANIA POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
Z USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ URZĄD MIEJSKI W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH**

1. Ankieta badania poziomu zadowolenia klienta, przekazywana jest do Biura Obsługi Interesanta, do komórek organizacyjnych bezpośrednio obsługujących Klientów, oraz jest umieszczana na stronie Internetowej Urzędu.
2. Kwestionariusz ankiety jest dostępny:
 - w Biurze Obsługi Interesanta,
 - na stronie internetowej Urzędu (www.zabkowiceslaskie.pl), z możliwością jego wypełnienia i przesłania do Urzędu Miejskiego pocztą elektroniczną
 - w Urzędzie Stanu Cywilnego
 - w Izbie Pamiątek,
 - w innych komórkach organizacyjnych bezpośrednio obsługujących Klientów.
3. Wydział Organizacyjny zapewnia druk i dostawę kwestionariuszy ankiety.
4. Kwestionariusze ankiety mogą być wypełniane:
 - 1) na druku kwestionariusza, a następnie odesłane do Urzędu drogą pocztową,
 - 2) na druku kwestionariusza, a następnie składane przez klientów do urn znajdującej się w Biurze Obsługi Interesanta i innych miejscach określonych w pkt.2,
 - 3) na stronie internetowej Urzędu.
5. Pracownicy komórek organizacyjnych wymienionych w pkt 2 zobowiązani są przekazywać ankiety wypełnione przez klientów i złożone lub przesłane pocztą albo pocztą elektroniczną – Pełnomocnikowi ds. SZJ.
6. Analizę ankiet oceniających poziom zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Ząbkowicach, po zakończeniu badania ankietowego przeprowadza Pełnomocnik ds. SZJ.
10. Pełnomocnik przy pomocy Administratora SZK sporządza raport z badania satysfakcji Klientów, który stanowi dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania przeprowadzanego przez Najwyższe Kierownictwo (Burmistrz Ząbkowic Śląskich). Wyniki badania satysfakcji Klientów publikuje się na stronie internetowej Urzędu do wiadomości Klientów.

BURMISTRZ

Marcin Orzeszek

UWAGA: proszę wstawić znak X w wybranej kratce.

ANKIETA BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH

1. W jakiej komórce załatwiał/a Pan/Pani sprawę?

2. Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?

3. Proszę zaznaczyć, na ile **ważne** są dla Pani/Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie:

A. Uprzejmość, kultura obsługi klienta:

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. Wiedza i kompetencje pracowników Urzędu

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. Terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

a. Warunki lokalowe Urzędu

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

E. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

F. Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (w tym także w BIP)

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

G. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

4. Proszę zaznaczyć, w jakim **stopniu** jest Pan/Pani zadowolony/a z realizacji przez Urząd wymienionych poniżej zagadnień:

A. Uprzejmość, kultura obsługi klienta:

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. Wiedza i kompetencje pracowników

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. Terminowość załatwiania sprawy

Bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. Warunki lokalowe

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

E. Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

F. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

G. Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (w tym także w BIP)

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

H. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo zadowolony zadowolony niezadowolony nie dotyczyła załatwianej sprawy

5. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona pozytywnie? pozytywnie negatywnie

6. **Ogólna ocena poziomu świadczonych usług w Urzędzie**

bardzo dobra dobra zadowalająca niezadowolająca

7. Czego przede wszystkim oczekuje Pan/Pani od Urzędu? Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania lub/i zaproponować zmiany:

.....
.....