

**Zarządzenie nr 0050.13.2013**  
**Wójta Gminy Lisków**  
**z dnia 30 kwietnia 2013 r.**

**w sprawie wprowadzenia badania satysfakcji klientów w Urzędzie Gminy Lisków**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity 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 Lisków, 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 Sekretarz 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 zamkniętej skrzynki 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 ze skrzynki 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 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 Sekretarzowi Gminy.

**§ 8.**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy .

**§ 9.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rozdzielnik:

1. Pracownicy Urzędu Gminy Lisków
2. Rejestr Zarządzeń
3. a/a

**WÓJT**  
*h*  
*Maria Krawiec*

**ANKIETA DLA INTERESANTÓW URZĘDU GMINY LISKÓW**

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 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 zadowalająca?

TAK

NIE

NIE MAM ZDANIA

Tutaj prosimy wpisać ewentualne inne uwagi: .....

.....

.....

.....

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety