

ZARZĄDZENIE NR 1.2017
WÓJTA GMINY SADKI
z dnia 2 stycznia 2017 r.

**w sprawie aktualizacji procedury monitorowania jakości usług w Urzędzie Gminy
w Sadkach**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Aktualizuje się procedurę monitoringu jakości świadczonych usług w Urzędzie Gminy w Sadkach.

§ 2. Celem aktualizacji monitoringu jest dostosowanie funkcjonowania urzędu do oczekiwań klientów oraz zapewnienie im usług na najwyższym poziomie jakości.

§ 3.1. Monitoring polegał będzie na przeprowadzeniu badania, które opierać się będzie na technice anonimowego kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia.

2. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

3. Miernikiem jest wskaźnik zadowolenia klientów z poziomu jakości świadczonych usług.

4. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.

5. Ankiety dostępne są w biurze nr 3 Urzędu Gminy w Sadkach.

6. Wypełnione kwestionariusze można wrzucać do urny w biurze nr 3.

7. Na koniec danego kwartału zostanie otwarta urna.

8. Otwarcie urny następuje w obecności Kierownika Referatu ds. Pozyskiwania Środków Zewnętrznych i Rozwoju Gminy lub pracownika ds. promocji, organizacji pozarządowych, zdrowia i sportu oraz pracownika Referatu Organizacyjnego. Z otwarcia urny sporządza się protokół.

9. Z zebranych ankiet raz na kwartał sporządza się raport kwartalny, natomiast raz w roku sporządza się raport roczny.

10. Ankiety, protokoły i raporty gromadzone są w Referacie ds. Pozyskiwania Środków Zewnętrznych i Rozwoju Gminy.

11. Raport roczny publikowany jest w Biuletynie Informacji Publicznej.

12. W oparciu o raporty dokonuje się usprawnień działania Urzędu Gminy w Sadkach w zakresie świadczonych usług publicznych.

§ 4. Nadzór nad badaniem sprawuje Sekretarz Gminy Sadki.

§ 5. Traci moc Zarządzenie Nr 2.2016 Wójta Gminy Sadki z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie wprowadzenia procedury monitoringu jakości usług w Urzędzie Gminy w Sadkach.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Z. WÓJTA
[Signature]
mgr Piotr Hemmerling
Zastępca Wójta

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446 z późniejszymi zmianami), Wójt wykonuje swoje zadania przy pomocy urzędu, którego jest kierownikiem.

Aktualizacja procedury monitorowania jakości świadczonych usług w Urzędzie Gminy Sadki ma na celu poprawienie możliwości systematycznego badania poziomu zadowolenia klientów Urzędu z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych stanowić źródło rozwiązań służących jak najlepszemu zaspakajaniu ich potrzeb i oczekiwań.

W związku z powyższym podjęcie niniejszego zarządzenia jest celowe i w pełni uzasadnione.



ANKIETA NA TEMAT JAKOŚCI USŁUG
ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE GMINY



Szanowni Państwo.
Celem badania jest poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług w naszym Urzędzie Gminy

Płeć: kobieta mężczyzna

1. Proszę odpowiedzieć ile razy w ciągu roku korzystał/a Pan/Pani z usług w Urzędzie Gminy w Sadkach?

 0 - 1 2-5 6-10 11 i więcej

2. Jak ocenia Pan/Pani: proszę wstawić znak „x” w wybranej kolumnie	Bardzo dobrze	Dobrze	Źle	Nie mam zdania
▪ Szybkość obsługi klienta				
▪ Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji				
▪ Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę				
▪ Uprzejmość urzędników				
▪ Uzyskanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu				
▪ Jasność i przejrzystość strony internetowej				
▪ Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy				
▪ Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów				
▪ Oznakowanie i właściwe kierowanie klienta w Urzędzie				

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.
Ankiety prosimy wrzucać do urny.