



ZARZĄDZENIE NR 0050.11.2016
Burmistrza Barczewa
z dnia 28.01.2016 r.

w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Miejskim w Barczewie.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. 2015 r. poz. 1515) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Barczewie system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski i jego pracowników opracowany w ramach projektu pn. „Sprawne samorzady Warmii i Mazur” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2

Monitoring jest oparty na dwu filarach: ilościowym i jakościowym

§ 3

1. Badania ilościowe będą przeprowadzane w sposób ciągły na podstawie ankiety satysfakcji wyłożonej w Biurze Obsługi Interesanta, pok. 1 budynku Urzędu Miejskiego w Barczewie, Plac Ratuszowy 1. Ankieta stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Badania jakościowe zostaną przeprowadzone na podstawie analizy skarg i wniosków wnoszonych corocznie przez klientów Urzędu Miejskiego.

§ 4

Z przeprowadzonych badań określonych w § 3 zostanie sporządzony raport sprawozdawczy nie rzadziej niż raz w roku.

§ 5

Raporty sprawozdawcze są pomocą do wdrażania ewentualnych usprawnień zarządczych przez kierownictwo Urzędu Miejskiego w Barczewie.

§ 6

Odpowiedzialność za wdrożenie zarządzenia i jego realizację powierzam *Mudriałowi*
organizacji, nomen omen Wydz. Informacji Turystycznej

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Łukasz Jan Nitkowski

za zgodą
RZĄDCA PRAWNY
Ania Dorota Krawczyk
01-1324
Barczewo, d. 28. 01. 2016



ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Załącznik nr 1

do Zarządzenie Burmistrza nr 0050/M, 2016
z dn. 28.01.2016

Szanowni Państwo,

W trosce o podnoszenie jakości pracy Urzędu Miejskiego w Barczewie zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej anonimowej ankiety. Państwa opinie i wnioski zostaną wykorzystane w procesie doskonalenia poziomu usług świadczonych przez Urząd Miejski na rzecz naszych Klientów.

1. Jak ocenia Pan(i) pracowników z którymi miał(a) Pan(i) dziś kontakt? – proszę ustosunkować się do następujących stwierdzeń

1. Pracownik jest kompetentny (posiada wiedzę niezbędną do załatwienia sprawy)	1 2 3 4 5 6 7	Pracownik jest niekompetentny
2. Od pracownika uzyskałem wszystkie niezbędne mi informacje	1 2 3 4 5 6 7	Od pracownika nie uzyskałem wystarczających informacji
3. Wszystkie wyjaśnienia pracownika były jasne, precyzyjne i zrozumiałe	1 2 3 4 5 6 7	wyjaśnienia pracownika były całkowicie niejasne, nieprecyzyjne i niezrozumiałe
4. Pracownik był serdeczny i życzliwy	1 2 3 4 5 6 7	Pracownik, był nieprzyjemny i arogancki
5. Urzędnik, w trakcie załatwiania sprawy był całkowicie na niej skoncentrowany	1 2 3 4 5 6 7	Urzędnik, w trakcie załatwiania Kompletnie nie był na niej skoncentrowany
6. Pracownik wydaje się być osobą godną zaufania	1 2 3 4 5 6 7	Pracownik wydaje się być osobą niegodną zaufania
7. Wiem, że mogę liczyć na poufność i dyskrecję w załatwieniu mojej sprawy ze strony pracownika.	1 2 3 4 5 6 7	Wiem, że nie mogę liczyć na poufność i dyskrecję w załatwieniu mojej sprawy ze strony pracownika.
8. Pracownik wykonywał swoje obowiązki rzetelnie i uczciwie	1 2 3 4 5 6 7	Pracownik wykonywał swoje obowiązki mało rzetelnie i uczciwie

2. Jak ocenia Pan/Pani pracę Urzędu Miejskiego – proszę ustosunkować się do następujących stwierdzeń

1. Urząd jest miejscem przyjaznym i otwartym na klienta	1 2 3 4 5 6 7	1. Urząd jest miejscem nieprzyjaznym na klienta
2. Urząd jest instytucją pracującą sprawnie i rzetelnie	1 2 3 4 5 6 7	Urząd jest instytucją pracującą niesprawnie i nierzetelnie
3. Urząd posiada kadrę kompetentnych pracowników	1 2 3 4 5 6 7	Urząd nie posiada kadry kompetentnych pracowników
4. Urząd jest miejscem gdzie szybko można uzyskać wszystkie niezbędne informacje	1 2 3 4 5 6 7	Urząd nie jest miejscem gdzie szybko można uzyskać wszystkie niezbędne informacje
5. Ogólnie bardzo dobrze oceniam pracę Urzędu	1 2 3 4 5 6 7	Ogólnie bardzo źle oceniam pracę Urzędu