

w sprawie sposobu i form przeprowadzania monitoringu satysfakcji klienta

Na podstawie art.33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142,poz. 1591 z późn. zm.) oraz w oparciu o § 13 Zarządzenia Nr 23/09 Burmistrza Miasta i Gminy Frombork z dnia 15.04.2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Pracy Urzędu Miasta i Gminy we Fromborku, zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się stały monitoring satysfakcji klienta.

§ 2.

Monitoring jest oparty na dwóch formach:

- 1) powtarzalnych badaniach ankietowych (element ilościowy),
- 2) analizie skarg i wniosków składanych przez klientów Urzędu Miasta i (element jakościowy).

§ 3.

Badania ankietowe przeprowadzane są przy pomocy pisemnych, anonimowych formularzy ankiet raz w roku.

- 1) wzór formularza ankiety stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.
- 2) formularz ankiety może być każdorazowo modyfikowany pod kątem aktualnych do zbadania obszarów satysfakcji.
- 3) badania obejmują nie mniej niż 1% dorosłych mieszkańców miasta i gminy i w miarę możliwości oceniać będą wszystkie stanowiska pracy mające kontakt z klientami.

§ 4.

Badania jakościowe polegają na bieżącej analizie pisemnych i ustnych skarg i wniosków.

§ 5.

Z obu form monitoringu, o których mowa w § 3 i § 4 sporządzane są raporty sprawozdawcze, przy czym z badań jakościowych bezpośrednio po przeprowadzeniu badań, a z ilościowych raz na rok.

§ 6.

Informacje dotyczące monitoringu satysfakcji klienta są publikowane na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy – www.frombork.pl oraz w BIP – www.frombork.samorzadv.pl.

§ 7.

Poszczególne raporty sprawozdawcze są pomocą do wdrażania ewentualnych zmian organizacyjnych przez kierownictwo Urzędu Miasta i Gminy Frombork.

§ 8.

Odpowiedzialność za wdrożenie zarządzenia i jego realizację ponoszą kierownicy Referatów, samodzielne stanowiska oraz Sekretarz Gminy.

§ 9.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Krystyna Lewańska

Urząd Miasta i Gminy Frombork



Ankieta badania satysfakcji klienta Urzędu Miasta i Gminy we Fromborku

Szanowni Państwo

chcąc usprawnić pracę naszego Urzędu i lepiej dostosować ją do Waszych potrzeb, uprzejmie proszę o wypełnienie krótkiej anonimowej ankiety. Dziękuję za poświęcony czas.

Burmistrz Miasta i Gminy Frombork
/-/ Krystyna Lewańska

Przy wybranej odpowiedzi proszę postawić znak X

1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Urzędu ?

- kilka razy w miesiącu
- raz w miesiącu
- kilka razy w roku
- rzadziej niż raz do roku

2. W jakiej komórce /stanowisku była załatwiana Pana/Pani sprawa?

- Referat finansowy
- Referat organizacyjny
- Urząd Stanu Cywilnego
- Obrona Cywilna
- Budownictwo, gospodarka przestrzenna, inwestycje, ochrona środowiska i zamówienia publiczne
- Geodezja, gospodarka gruntami i lokalami, obsługa przedsiębiorstw
- Władze urzędu

3. Co jest dla Pana/Pani ważne podczas załatwiania spraw w urzędach? Przy wybranej odpowiedzi proszę postawić znak X.

	Bardzo ważna	Ważna	Nieważna	Nie dotyczyła załatwianej sprawy
Uprzejmość, kultura obsługi klienta				
Terminowość załatwiania sprawy				
Warunki lokalowe urzędu				
Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy				
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika				
Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)				
Pomoc w wypełnianiu dokumentów				