

ZARZĄDZENIE Nr 200/2012
Burmistrza Miasta Lubaczowa
z dnia 31 sierpnia 2012 r.

w sprawie ustalenia procedury badania poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Lubaczowie

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§1.

Ustalam procedurę badania poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Lubaczowie, zwanego badaniem ankietowym, w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2.

Ustalam wzór ankiety stosowanej w badaniu ankietowym, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierzam kierownikom referatów Urzędu Miejskiego w Lubaczowie.

§ 4.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością ISO w Urzędzie Miejskim w Lubaczowie.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Lubaczowa

Maria Magosi

PROCEURA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTA Z USŁUG ŚWIACZONYCH PRZEZ URZĄD MIEJSKI W LUBACZOWIE

1. Ankieta badania poziomu satysfakcji klienta, przekazywana jest do Referatu Organizacyjno i Promocji Miasta oraz poszczególnych referatów Urzędu bezpośrednio obsługujących Klientów, oraz umieszczana jest na stronie internetowej Urzędu.
2. Referat Organizacyjny i Promocji Miasta zapewnia druk i dostawę kwestionariuszy ankiety.
3. Kwestionariusz ankiety jest dostępny:
 - w Referacie OiPM,
 - na stronie internetowej Urzędu (www.lubaczow.pl) z możliwością jego wypełnienia i przesłania drogą elektroniczną,
 - w innych referatach mających bezpośredni kontakt z Klientem.
4. Kwestionariusze ankiety mogą być wypełniane:
 - na druku kwestionariusza, a następnie odesłane do Urzędu drogą pocztową,
 - na druku kwestionariusza, a następnie składane do urn znajdujących się w referatach mających bezpośredni kontakt z Klientem,
 - na stronie internetowej.
5. Pracownicy referatu zobowiązani są przekazywać ankiety wypełnione przez Klientów i złożone lub przesłane pocztą albo elektronicznie Pełnomocnikowi ds. SZJ.
6. Analizę ankiet oceniających poziom zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Lubaczowie, przeprowadza Pełnomocnik ds. SZJ.
7. Pełnomocnik sporządza raport z badania satysfakcji Klientów, który stanowi dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania przeprowadzonego przez Najwyższe Kierownictwo. Wyniki badania satysfakcji Klientów publikuje się na stronie internetowej Urzędu.

Burmistrz Miasta Lubaczowa

Maria Magora

**ANKIETA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTA
URZĘDU MIEJSKIEGO W LUBACZOWIE**

Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom i mając na uwadze troskę o wysoką jakość świadczonych przez nasz urząd usług, zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Wyniki ankiety umożliwią identyfikację obszarów gdzie może nastąpić poprawa jakości naszych usług. Ankieta jest w pełni anonimowa.

1. W jakiej komórce załatwiał/a Pan/i sprawę? -

2. Czego dotyczyła sprawa?

3. Wiedza i kompetencje pracowników (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych)

Bardzo Dobrze Dobrze Przeciętnie Nisko Bardzo nisko

4. Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy)

Bardzo Dobrze Dobrze Przeciętnie Nisko Bardzo nisko

5. Szybkość i sprawność załatwienia spraw

Bardzo Dobrze Dobrze Przeciętnie Nisko Bardzo nisko

6. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy naszego Urzędu? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole.

Bardzo Dobrze Dobrze Przeciętnie Nisko Bardzo nisko

7. Co Pana/i zdaniem należałoby zmienić , aby usprawnić pracę Urzędu Miejskiego?

.....

ANKIETOWANY

1. Płeć- kobieta mężczyzna ,

2. Wiek 18-25 26-45 46-65 pow.65

3. Wykształcenie- podstawowe zawodowe średnie wyższe

4. Mieszkaniec miasta Lubaczów spoza terenu miasta

5..Status osoby - ucząca się pracująca bezrobotna emeryt-rencista

BARDZO DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY