

**Zarządzenie Nr Or.0050.15.2011**  
**Wójta Gminy Dąbrówno**  
**z dnia 23 marca 2011 r.**

**w sprawie wprowadzenia systemu mierzenia satysfakcji klientów Urzędu.**

Na podstawie art. 30 ust 1 i art. 31 ustawy z dnia 08 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.)  
**z a r z ą d z a m**, co następuje:

**§ 1**

Realizując w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – Poddziałanie 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”, projekt współfinansowany ze środków Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji pn. „Zarządzanie na miarę oczekiwań klienta” wprowadzam do stosowania system mierzenia satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Dąbrównie.

**§ 2**

1. Pomiar satysfakcji klientów odbywać się będzie na podstawie anonimowego badania ankietowego.
2. Do pomiaru satysfakcji klientów z pracy Urzędu służyć będzie ankietą, której treść stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Badaniem ankietowym powinno być objęte co najmniej 50 klientów Urzędu.
4. Badanie winno być przeprowadzane, co najmniej raz na 2 lata.

**§ 3**

1. Badanie ankietowe wraz z opracowaniem wyników będzie wykonywał Zespół ds. badania satysfakcji klientów wyznaczony przez Wójta Gminy odrębnym zarządzeniem.
2. Wyniki badań Zespół przedstawia w formie Raportu zawierającego, co najmniej:
  - 1) wzór ankiety,
  - 2) określenie czasu, w którym badanie było przeprowadzone,
  - 3) podanie ilości osób, które wzięły udział w badaniu,
  - 4) metryczkę przedstawiającą rodzaj respondentów,
  - 5) rozkład poszczególnych odpowiedzi na zadane pytania w wersji tabelarycznej lub graficznej,
  - 6) wnioski zespołu,
  - 7) podpisy członków zespołu.

3. Zespół, o którym mowa w ust 1 zobowiązany jest wykonać Raport z wyników badania najpóźniej w okresie 30 dni licząc od dnia zakończenia badania.

#### § 4

Raport, Zespół przekazuje Wójtowi i Sekretarzowi Gminy w celu wykorzystania wyników badań przy podejmowanie decyzji usprawniających pracę Urzędu.

#### § 5

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

#### § 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**W Ó J T**  
*Tadeusz Blaszkiewicz*



## Urząd Gminy w Dąbrównie

### Ankieta badania satysfakcji Klienta

*Szanowni Państwo,*

*W trosce o lepsze zaspokajanie Państwa potrzeb, staramy się poprawiać jakość usług świadczonych przez Urząd Gminy w Dąbrównie. W związku z tym proszę o wypełnienie poniższej, krótkiej, anonimowej ankiety dotyczącej pracy Urzędu Gminy. Dziękuję za poświęcony czas.*

*Wójt Gminy Dąbrówno*

*Tadeusz Błaszkiwicz*

Przy wybranej odpowiedzi proszę postawić znak X

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

- Kilka razy w miesiącu
- Raz w miesiącu
- Kilka razy w roku
- Rzadziej niż raz do roku

**2. Gdzie (na jakim stanowisku) załatwił(a) Pani/Pan sprawę?**

- ds. Finansowo-Podatkowych
- Sekretariat
- ds. Kadr, Inspekcji Pracy oraz Oświaty
- ds. Gospodarki Komunalnej i Lokalowej
- ds. Inwestycji i Gospodarki Przestrzennej
- ds. Dróg, Remontów i Zamówień Publicznych
- ds. Rolnictwa i Ochrony Środowiska
- Urząd Stanu Cywilnego

- ds. Obywatelskich
- ds. Obronnych, Obrony Cywilnej, Działalności Gospodarczej oraz Ochrony Zdrowia
- ds. Ubezpieczeń Społecznych oraz Kultury, Sportu, Turystyki i Promocji Gminy
- Władze Urzędu Gminy

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

	Zdecydowanie ważne	Raczej ważne	Nie mam zdania	Raczej nieważne	Zdecydowanie nieważne
Uprzejmość urzędnika					
Czas oczekiwania na załatwienie sprawy					
Wiedza i fachowość urzędnika					
Pełna informacja na temat trybu załatwienia sprawy					

4. Jak ocenia Pani/Pan załatwianie spraw przez Urząd Gminy w Dąbrównie? Przy wybranej odpowiedzi proszę postawić znak X

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej słabo	Zdecydowanie słabo
Uprzejmość urzędnika					
Czas oczekiwania na załatwienie sprawy					
Wiedza i fachowość urzędnika					
Pełna informacja na temat trybu załatwienia sprawy					

5. Jak została załatwiona Pani/Pana sprawa przez Urząd Gminy w Dąbrównie?

- Pozytywnie
- Negatywnie
- Jest w trakcie załatwiania

6. Czy system oznakowania pomieszczeń i stanowisk w Urzędzie Gminy jest czytelny?

- Tak
- Nie

7. Czy Pani/Pana zdaniem, w ciągu ostatnich lat uległ zmianie sposób obsługi klienta?

- Poprawił się
- Nie uległ zmianie
- Trudno powiedzieć
- Pogorszył się



8. Co zmienić(aby) Pani/Pan w organizacji Urzędu, aby usprawnić jego pracę?

.....  
.....

9. Informacja o osobie wypełniającej ankietę:

- Mieszkaniec gminy Dąbrówno  
 Gość

10. Płeć ankietowanego:

- Kobieta  
 Mężczyzna

Wypełnioną ankietę możecie Państwo wrzucić do przygotowanych skrzynek, zostawić w sekretariacie, lub przekazać każdemu z pracowników Urzędu Gminy.

*Dziękujemy za współpracę*