

ZARZĄDZENIE Nr 194/2011
Burmistrza Miasta Jastarni
z dnia 08.11.2011 r.

w sprawie przeprowadzenia badania poziomu satysfakcji interesantów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Jastarni.

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.), w oparciu o art. 68 i 69 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych, w celu zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej,

zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam ankietę mającą na celu zbadanie poziomu zadowolenia interesantów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Jastarni, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuję pracowników urzędu do przekazywania interesantom druku ankiety, począwszy od dnia 1 grudnia 2011 r. do dnia 29 lutego 2012 r.

§ 3.

Referat Administracyjno-Organizacyjny, w czasie trwania badania ankietowego zapewnia ciągłą dostawę ankiet do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Jastarni.

§ 4.

Sekretarz Miasta Jastarni, po zakończeniu badania ankietowego dokonuje analizy wszystkich otrzymanych ankiet a wyniki w formie raportu przekazuje następnie Burmistrzowi Miasta Jastarni, w terminie 14 dni od zakończenia w/w badania.

§ 5.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Jastarni.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega przekazaniu na wszystkie stanowiska Urzędu Miasta, w programie e-obieg oraz publikacji w sposób zwyczajowo przyjęty.


BURMISTRZ JASTARNI
Tadeusz Narkowicz

**Ankieta dotycząca badania poziomu satysfakcji interesantów
z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Jastarni**

Szanowni Państwo,

Podstawowym celem działalności Urzędu Miasta Jastarni jest realizacja określonych przepisami prawa zadań publicznych, świadczenie usług o wysokim standardzie jakości oraz zapewnienie profesjonalnej obsługi interesantów, a także ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług z uwzględnieniem zmian oraz potrzeb w oczekiwaniach stawianych przez interesantów. Aby osiągnąć zamierzone cele, zwracam się do Państwa z serdeczną prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety, która jest całkowicie anonimowa.

Państwa spostrzeżenia i uwagi zostaną wnikliwie przeanalizowane i posłużą doskonaleniu jakości usług realizowanych przez Nasz Urząd.

Wypełnioną ankietę należy wrzucić do urny z napisem - **ANKIETA** znajdującej się w Biurze Obsługi Interesanta (pokój nr 101 – I piętro).

Burmistrz Miasta Jastarni
/-/ T.Narkowicz

Część I

1. W jakim referacie/ na jakim stanowisku, załatwiała Pani/ załatwiał Pan
dzisiejszą /ostatnią swoją sprawę w Urzędzie Miasta Jastarni?
(proszę wymienić)

--

Cel wizyty:

uzyskanie informacji, odbiór decyzji – dokumentu, złożenie podania – wniosku -
prośby, interwencja w konkretnej sprawie u urzędnika, inny powód (proszę wymienić)

.....

2. Czy uważa Pani / Pan, że wejścia do biur Urzędu Miasta są oznaczone
czytelnie?

☐ tak

☐ nie (dla czego? które?)

3. Czy i jakie trudności spotkał Pan/spotkała Pani podczas załatwiania swojej
sprawy?

☐ nie spotkałem/am się z trudnościami

☐ zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby

☐ nie uzyskałem/am wyczerpujących informacji

☐ inne:

4. Czy uważa Pan/Pani ,że urząd powinien wydawać własny informator?

☐ tak

☐ nie

6. Jak Pan/Pani ocenia funkcjonowanie Urzędu Miasta Jastarni?

☐ bardzo dobrze

☐ dobrze

☐ przeciętnie

☐ źle

☐ bardzo źle

Część II

Skala zadowolenia *:

4 – bardzo zadowolony/a

3 – raczej zadowolony/a

2 – raczej niezadowolony/a

1 – bardzo niezadowolony/a

URZĘDNIK OBSŁUGUJĄCY INTERESANTA	Zadowolenie*				Brak opinii
Profesjonalizm / kompetencje: rzetelna, wyczerpująca i dokładna informacja udzielana interesantowi	1	2	3	4	
Odpowiedzialność: zaangażowanie i gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy interesanta, indywidualne podejście, bezstronność	1	2	3	4	
Kultura osobista: grzeczne, życzliwe i uprzejme traktowanie interesanta, szacunek dla interesanta	1	2	3	4	
Wygląd zewnętrzny: estetyka, identyfikator, ubiór	1	2	3	4	

ORGANIZACJA PRACY URZĘDU	Zadowolenie*				Brak opinii
Dogodna lokalizacja	1	2	3	4	
Dostępność parkingu dla interesantów	1	2	3	4	
Godziny pracy urzędu	1	2	3	4	
Warunki lokalowe: przestronność, estetyka, czystość	1	2	3	4	
Przystosowanie urzędu do obsługi osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	

PROCEDURY / SPOSÓB OBSŁUGI INTERESANTA	Zadowolenie*				Brak opinii
Możliwość załatwienia wszystkich spraw w „jednym punkcie urzędu”	1	2	3	4	
Czas oczekiwania na przyjęcie oraz szybkość bezpośredniej obsługi	1	2	3	4	
Czas załatwienia sprawy: terminowość i szybkość rozpatrywania składanych podań, wydawania decyzji	1	2	3	4	
Dostępność formularzy	1	2	3	4	
Zachowanie prywatności podczas wypełniania dokumentów i rozmowy z urzędnikiem	1	2	3	4	

KOMUNIKACJA URZĘDU Z INTERESANTEM	Zadowolenie*				Brak opinii
Przejrzystość strony BIP Urzędu Miasta Jastarni: dostępność informacji(druki, formularze, wnioski) funkcjonalność, czytelność, użyteczność	1	2	3	4	
Ogólnodostępny infomat – służy do przeglądania stron internetowych i Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu	1	2	3	4	
Elektroniczny punkt obsługi interesanta: możliwość składania dokumentów i załatwiania spraw bez osobistego stawiennictwa	1	2	3	4	

WOLNE WNIOSKI/OCZEKIWANIA / KOMENTARZE :

METRYCZKA :

1. Płeć: ☐ mężczyzna ☐ kobieta

2. Wiek: ☐ do 25 lat ☐ 26-45 lat ☐ 46-65 lat ☐ pow. 65 lat

Dziękujemy za wypełnienie ankiety ☺