

ZARZĄDZENIE Nr 53/2019

**Wójta Gminy Stanisławów
z dnia 24 września 2019 r.**

w sprawie wprowadzenia stałej ankiety badającej poziom zadowolenia klientów Urzędu Gminy Stanisławów oraz procedury uwzględniania wyników ankiety w zarządzaniu jakością obsługi klientów

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019r. poz. 506 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania w Urzędzie Gminy Stanisławów stałą Ankiety oceny zadowolenia Klienta z usług Urzędu Gminy Stanisławów oraz procedurę uwzględniania wyników ankiety w zarządzaniu jakością obsługi klientów

§2.

1. Ankieta zawiera części stałe, pytania dotyczące:

- 1) czego dotyczyła sprawa, którą klient załatwiał w Urzędzie,
- 2) formy kontaktu klienta z Urzędem;
- 3) czasu załatwienia sprawy i oceny długości tego czasu przez klienta;
- 4) ogólnej oceny jakości świadczonych usług (z zastosowaniem pięciostopniowej skali Likerta);
- 5) oceny sposobu informacji przekazywanych przez pracowników urzędu;
- 6) oceny czytelności informacji wizualnej w urzędzie;

2. Ankieta będzie również zawierała pytania, które będą dodawane do ankiety w razie potrzeb pojawiających się w związku z różnymi działaniami podejmowanymi przez urząd i potrzebą oceny ich skutków na jakość obsługi klienta.

§3.

1. Treść ankiety będzie weryfikowana przez Sekretarza Gminy, zatwierdzana przez Wójta Gminy co najmniej raz w roku, w terminie do 15 grudnia każdego roku.

§4.

1. Ankieta będzie ankietą stałą dostępną na stronie internetowej urzędu oraz w wersji papierowej dostępnej w sekretariacie Urzędu Gminy.

2. Za publikację ankiety na stronie internetowej oraz za organizację dystrybucji i zebrania ankiet papierowych odpowiedzialny jest informatyk.

§5.

1. Wyniki ankiet będą opracowywane raz na pół roku tzn. do 15 czerwca oraz do 15 grudnia w formie raportu, publikowane na stronie internetowej urzędu oraz dostarczane do Wójta, Zastępcy Wójta, Sekretarza, Skarbnika oraz do wszystkich kierowników Referatów. Za wyżej wymienione działania jest odpowiedzialny informatyk.

2. Wnioski wynikające z ankiet będą uwzględniane w okresowej ocenie pracowników.

3. W przypadku negatywnej oceny spraw dotyczących poszczególnych referatów do zaproponowania i wdrożenia działań korygujących zobowiązani są kierownicy referatów, nie później niż 30 dni od otrzymania raportu.

4. W przypadku negatywnej oceny dotyczącej całego urzędu za zaproponowanie i wdrożenie działań korygujących zobowiązany jest Sekretarz Gminy.

