

**OB.120.9.2012**

**Zarządzenie nr 9/2012  
Wójta Gminy Brody  
z dnia 29 czerwca 2012r.**

**w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji Klientów z jakości usług Urzędu Gminy w Brodach.**

Na podstawie art. 33 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990r o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.) oraz w związku z przystąpieniem gminy Brody do projektu „Wykwalifikowana kadra urzędników samorządowych powiatu żarskiego gwarancją sprawnego działania administracji w regionie”, zarządzam co następuje:

§ 1.

1. Wprowadzam system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług Urzędu Gminy w Brodach poprzez obowiązek corocznego sporządzania raportów z analizy ankiet wypełnionych przez Klientów urzędu.

2. Badanie odbędzie się z wykorzystaniem ankiety, zamieszczonej w formie elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Gminy Brody, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

1. Zasięgiem badania objęci będą Klienci zewnętrzni Urzędu Gminy Brody.
2. Ankiety dostarczane będą poprzez wyłożenie formularzy na poszczególnych stanowiskach pracy. Urna do której będą zbierane ankiety znajduje się w pokoju Nr 5.

§ 3.

1. Ankiety mogą być wypełnione drogą elektroniczną.
2. Do 31 marca każdego roku wprowadzany będzie do Biuletynu Informacji Publicznej formularz ankiety umożliwiający pobranie.
3. Przesłane drogą elektroniczną na adres mailowy [gmina@brody.pl](mailto:gmina@brody.pl) wypełnione ankiety są drukowane i wrzucane do urny.

§ 4

1. Badanie odbywać się będzie jeden raz w roku w okresie od sierpnia do września każdego roku.
2. Analiza ankiet i sporządzenie raportu z badania oraz zamieszczenie jego wyników nastąpi w terminie do 15 października każdego roku.

§ 5.

Wykonanie zarządzenia powierzam sekretarzowi gminy.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## Ocena zadowolenia z usług Urzędu Gminy Brody

Badanie realizowane jest w październiku i listopadzie każdego roku. Jego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy Brody. Przekazane nam informacje pomogą usprawnić pracę Urzędu i dostosować poziom świadczonych usług do Państwa wymagań i oczekiwań.

Niniejsza ankieta końcowa ma charakter anonimowy. Wypełnioną ankietę w wersji elektronicznej prosimy przesłać na adres mailowy: gmina@brody.pl Ankiety są dostępne również w wersji papierowej w Urzędzie Gminy Brody na poszczególnych stanowiskach. Po wypełnieniu prosimy wrzucić do urny znajdującej się w pokoju Nr 5.

Dziękujemy za poświęcony czas i szczerą udzielenie odpowiedzi na pytania ankiety!

### I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd

1. Dostępność informacji:

łatwa 1 2 3 4 5 6 utrudniona

2. Estetyka i czytelność:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

3. Zrozumiałość informacji:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

4. Czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy:

NIE

TAK

– w jakim zakresie .....

5. Jaki sposób przedstawienia informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd jest najbardziej dogodny dla Pana/Pani:

– informacja tradycyjna (np. tablica)

– informacja internetowa

– informacja ustna

– inny – jaki?  
.....  
.....

6. Najczęstsze powody/cele załatwianych przez Pana/Panią spraw w okresie ostatnich 12 miesięcy:

– uzyskanie informacji

– złożenie podania, wniosku

- odbiór dokumentów, decyzji
  - złożenie skargi, wyjaśnień
  - inny, jaki
- .....

## II. Ocena sposobu świadczenia usług przez Urząd

1. Czas pracy Urzędu:

nieodpowiedni 1 2 3 4 5 6 odpowiedni

2. Dostępność personelu do Państwa potrzeb:

nigdy 1 2 3 4 5 6 zawsze

3. Zrozumiałość formularzy, druków:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

4. Termin załatwienia sprawy:

długi 1 2 3 4 5 6 krótki

5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracownika obsługującego Pana/Panią

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

6. Kultura obsługi klienta:

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

## III. Ogólna ocena pracy naszego urzędu wg Państwa opinii

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- nieodpowiednia