

**Zarządzenie nr 25/2012  
Wójta Gminy Tuplice  
z dnia 24 kwietnia 2012 r.**

**S.IP.0050.25.2012**

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

Na podstawie art. 33 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2001r Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.) oraz w związku z przystąpieniem Gminy Tuplice 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 Tuplice 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 Tuplice, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Badanie prowadzone będzie po zakończeniu realizacji projektu, tj od 2012r.

**§ 2**

Zasięgiem badania objęci będą Klienci zewnątrzni Urzędu Gminy Tuplice.

**§ 3**

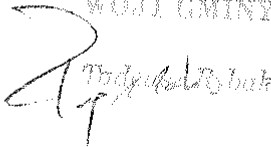
Analiza ankiet, sporządzenie raportu z badania oraz zamieszczenie jego wyników nastąpi w terminie do 31 marca każdego roku.

**§ 4**

Wykonanie zarządzenia powierzam Katarzynie Zarębskiej.

**§ 5**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA GMINY  
  
Tuplice, dnia 24 kwietnia 2012 r.

## ANKIETA

### Badanie satysfakcji klienta z jakości świadczonych usług Urzędzie Gminy Tuplice

W trosce o podnoszenie jakości świadczonych usług przez pracowników Urzędu Gminy Tuplice uprzejmię prosimy o wypełnienie anonimowej ankiety. Przekazane informacje pomogą usprawnić pracę urzędu i dostosować poziom świadczonych usług do Państwa oczekiwań. Dziękujemy za poświęcony czas.

#### 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 bardzo dobra

##### 3. Zrozumiałość informacji:

zła 1 2 3 4 5 6 bardzo 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

Proszę o podanie powodów niedostępności personelu:

.....  
.....

3. Zrozumiałość formularzy, druków:

zła 1 2 3 4 5 6 bardzo dobra

4. Termin załatwienia sprawy:

długi 1 2 3 4 5 6 krótki

5. Jakość wykonanej usługi,

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

Jeżeli uważają Państwo że jakość jest niska proszę o podanie powodów.....  
.....

6. Kompetencje pracownika obsługującego Pana/Panią

niskie 1 2 3 4 5 6 wysoka/odpowiednie na stanowisku

7. 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