

Zarządzenie Nr 153/2011
Burmistrza Miasta Człuchowa
z dnia 30 listopada 2011 r.

**w sprawie przeprowadzenia ankiety satysfakcji klienta w Urzędzie Miejskim
w Człuchowie**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.)

zarządzam

§ 1

Zobowiązuję Sekretarza Miasta do przeprowadzenia w okresie do 3 miesięcy od dnia podpisania niniejszego zarządzenia badania dotyczącego potrzeb i oczekiwań, a także spostrzeżeń i życzeń wśród klientów Urzędu Miejskiego. Podstawą badania będzie ankieta wraz z objaśnieniami co do sposobu jej wypełniania, stanowiąca załącznik numer 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Ankieta ma charakter anonimowy. Będzie dostępna dla klientów u wskazanych pracowników Urzędu, na korytarzu przy wejściu do budynku Urzędu, na pierwszej stronie internetowej Urzędu oraz w BIP. Ankieta będzie również rozprowadzana drogą pocztową, wraz z wysyłaną decyzją lub innym dokumentem dla klienta oraz prośbą, aby nie odsyłać jej drogą pocztową, lecz przynieść osobiście do budynku Urzędu.

§ 3

Ankiety będą zbierane do zapieczętowanego pojemnika, dostępnego dla klientów przy wejściu do Budynku Urzędu. Powołana przez Sekretarza Miasta komisja ds. ankiety satysfakcji klienta otwierać będzie pojemnik raz na dwa tygodnie monitorując liczbę złożonych do pojemników ankiet oraz sporządzając protokół z otwarcia pojemnika.

§ 4

Należy w pełni zagwarantować respondentom ankiety poczucie bezpieczeństwa przy jej wypełnianiu oraz zapewnić im warunki do wypełniania ankiet w sposób wolny od wpływów i nacisków. W tym celu przy wejściu do budynku Urzędu ustawione będą stolik z pojemnikiem i miejscem do pisania, krzesło oraz parawan. W szczególności należy unikać wypełniania ankiety w obecności pracownika Urzędu. Ankieta w wersji papierowej ma zawierać informację o możliwości jej wypełnienia na stronie internetowej. Adresy internetowe wysyłających wypełnione ankiety pozostają niejawne.

§ 5

Komisja ds. ankiety satysfakcji klienta po zebraniu minimum 150 do 200 prawidłowo wypełnionych ankiet przekaze je wyspecjalizowanemu podmiotowi zewnętrznemu, który przeanalizuje ankiety oraz sformułuje odpowiednie wnioski lub powołanemu zespołowi wewnętrznemu. Po sformułowaniu wniosków oraz po upływie półtora roku kalendarzowego od ich sformułowania, lecz nie później niż po 24 miesiącach ankieta będzie regularnie powtarzana.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz

Ryszard Szybajło