

ZARZĄDZENIE NR 428/16
BURMISTRZA MIASTA AUGUSTOWA
z dnia 8 lipca 2016 r.

w sprawie zasad dokonywania oceny zadowolenia klienta z usług Urzędu Miejskiego w Augustowie

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446) w związku z § 7 i § 44 ust. 4 Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Augustowie stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 268/16 z dnia 22 stycznia 2016 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Augustowie (z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam zasady dokonywania oceny zadowolenia klienta z usług Urzędu Miejskiego w Augustowie.
2. Ocena może być formułowana w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika Urzędu Miejskiego w Augustowie załatwiającego sprawę klienta. Urzędnicy informują klientów o możliwości i sposobach dokonania oceny.
3. Ocena dokonywana jest za pośrednictwem aktywnego formularza ankiety, dostępnego na stronie internetowej www.urzad.augustow.pl/ lub w sposób tradycyjny poprzez wypełnienie ankiety papierowej, dostępnej w budynku Urzędu Miejskiego w Augustowie, ul. 3 Maja 60, przy wejściu oraz w Biurze Obsługi Klienta pok. nr 7. Ankieta oceny jest anonimowa.
4. Wzór arkusza oceny stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 2

1. Analizy wyników oceny dokonuje Sekretarz Miasta raz na pół roku.
2. Wyniki oceny służą doskonaleniu usług świadczonych przez Urząd Miejski w Augustowie.
3. Wyniki oceny brane są pod uwagę przy ocenie okresowej pracowników Urzędu Miejskiego w Augustowie.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

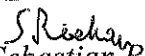
§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Wojciech Walulik

RADCA PRAWNY


Sebastian Piekarski

Załącznik
do Zarządzenia nr 428/16
Burmistrza Miasta Augustowa
z dnia 8 lipca 2016 r.

ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG URZĘDU MIEJSKIEGO W AUGUSTOWIE

Szanowni Państwo!

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety. Państwa uwagi i wnioski posłużą do doskonalenia usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski w Augustowie oraz do zapewnienia Państwu sprawnej i profesjonalnej obsługi.

Burmistrz Miasta Augustowa

Ankiety należy wypełnić poprzez:

- zaznaczenie odpowiedzi we właściwym polu w następujący sposób:

☐ proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź

☐ można zaznaczyć kilka odpowiedzi
oraz

- uzupełnienie pustego pola

1. Kiedy załatwiał(a) Pani/ Pan sprawę w Urzędzie Miejskim w Augustowie (dalej UM)?

- ☐ w ostatnim miesiącu
- ☐ w ostatnim tygodniu
- ☐ inna odpowiedź

2. Proszę wpisać wydział/ referat/ stanowisko w UM, w którym załatwiał(a) Pani/ Pan sprawę:

.....

3. Proszę wybrać formę kontaktu z UM:

- ☐ wizyta w UM
- ☐ kontakt telefoniczny
- ☐ korespondencja listowa
- ☐ korespondencja e-mail
- ☐ korespondencja fax
- ☐ platforma ePUAP (elektroniczna skrzynka podawcza)
- ☐ centralna ewidencja i informacja działalności gospodarczej

4. Czy jest Pani/ Pan zadowolona z jakości usług świadczonych przez UM?

- ☐ raczej tak
- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie
- ☐ nie mam zdania

5. Czy informacje udzielone przez pracownika były dla Pani/ Pana zrozumiałe i wyczerpujące?

- ☐ tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie
- ☐ raczej nie
- ☐ nie mam zdania

6. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający?

- ☐ tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie
- ☐ raczej nie
- ☐ nie mam zdania

7. Co według Pani/ Pana ma największy wpływ na jakość załatwianych spraw?

wizerunek UM:

- ☐ informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna
- ☐ otoczenie (biuro, korytarz, toaleta) jest czyste i zadbane
- ☐ ubiór urzędników jest schludny i elegancki

indywidualne podejście do klienta:

- ☐ godziny pracy UM są odpowiednie
- ☐ druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne
- ☐ strona internetowa UM jest przejrzysta

terminowość i szybkość załatwiania spraw:

- ☐ sprawność obsługi bez zastrzeżeń
- ☐ urzędnicy informują o terminie załatwienia sprawy
- ☐ termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany

kompetencje urzędników:

- ☐ urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności
- ☐ urzędnicy udzielają rzetelnych i jednoznacznych informacji
- ☐ urzędnicy wyrażają się w sposób zrozumiały

przejrzystość obsługi:

- ☐ urzędnicy postępują etycznie w kontakcie ze mną
- ☐ obsługa UM i urzędników budzi moje zaufanie
- ☐ dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta
- ☐ inna odpowiedź:
.....
.....
.....

8. Czy bez problemu trafił(a) Pani/ Pan do właściwego pracownika załatwiającego sprawę?

- ☐ tak
- ☐ nie

9. Jeśli miał(a) Pani/ Pan problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu?

- ☐ brak lub błędne informacje na tablicach lub drzwiach w UM
- ☐ błędna informacja ustna od urzędnika
- ☐ inna odpowiedź:

10. Jakie rozwiązania Pani/ Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy UM?

.....
.....
.....
.....
.....

11. Czy korzystał Pan / Pani ze strony internetowej Urzędu Miejskiego w Augustowie www.urzad.augustow.pl?

- ☐ tak
- ☐ nie

12. Jeśli tak, prosimy o ocenę strony internetowej:

Czy odnalazł Pan/Pani potrzebne informacje na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Augustowie?

- ☐ tak, bardzo szybko
- ☐ tak, ale zajęło mi to dużo czasu
- ☐ nie

13. Jeśli nie, prosimy o podanie, jakich informacji brakuje na stronie Urzędu Miejskiego w Augustowie

.....

.....

.....

.....

14. Czy strona internetowa Urzędu Miejskiego w Augustowie jest:
Prosimy o ocenę w skali 1 - 5, gdzie 1 oznacza najslabiej, a 5 najlepiej

funkcjonalna:

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

przejrzysta:

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

na bieżąco aktualizowana:

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

pisana prostym językiem:

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

15. Co należy zmienić / poprawić na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Augustowie?

.....

.....

.....

.....

.....

Metryczka klienta

Miejsce zamieszkania:

- ☐ Augustów
- ☐ inna miejscowość

Płeć:

- ☐ kobieta
- ☐ mężczyzna

Wiek:

- ☐ do 20 lat
- ☐ 20-39 lat
- ☐ 40-59 lat
- ☐ 60 lat i więcej

Wykształcenie:

- ☐ podstawowe
- ☐ zawodowe
- ☐ średnie
- ☐ wyższe

Data wypełnienia ankiety: