

w sprawie wprowadzenia badania satysfakcji Klienta w Urzędzie Miasta Jarosławia

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j.Dz.U. 2023.40 z późn. zm),
Burmistrz Miasta Jarosławia

zarządza, co następuje:

§ 1

Wprowadza się badanie satysfakcji Klientów Urzędu Miasta Jarosławia.

§ 2

Badanie należy przeprowadzić w oparciu o ankietę pt. „Ankieta dotycząca obsługi Klientów w Urzędzie Miasta Jarosławia”, zwana dalej ankietą, wzór ankiety stanowi załącznik do Zarządzenia.

§ 3

1. Wzór ankiety wraz z informacją, że ankieta jest anonimowa należy umieścić na tablicy informacyjnej na parterze budynków Urzędu Miasta Jarosławia ul. Rynek 1 i Rynek 6 oraz w Punkcie Informacyjnym Urzędu.
2. Za rozpowszechnienie ankiet wśród klientów Urzędu oraz ich zebranie w:
 - 1) budynku Urzędu ul. Rynek 1, odpowiedzialny jest pracownik Punktu Informacyjnego Urzędu,
 - 2) w budynku Urzędu przy ul. Rynek 6 odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Urzędu Stanu Cywilnego.
3. Za analizę ankiet i ich interpretację oraz aktualizację odpowiada Zespół w skład, którego wchodzi:
 - 1) Sekretarz Miasta,
 - 2) pracownik Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miasta Jarosław.
4. Ustala się, że:
 - 1) badanie satysfakcji klientów odbywało się będzie w terminie od 13 listopada 2023 r. do 30 listopada 2023 r.
 - 2) zbiorcza analiza ankiet zostanie wykonana do 31 grudnia 2023 r.,
 - 3) wyniki z badania satysfakcji Klientów Urzędu Miasta Jarosławia zostaną przedłożone Burmistrzowi Miasta Jarosławia w terminie do 15 stycznia 2024 r.

§ 4

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Jarosławia.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

z up. BURMISTRZA
ZASTĘPCA BURMISTRZA
dr Dariusz Tracz

SEKRETARZ MIASTA
Magdalena Kapusta
mgr Magdalena Kapusta

RADCA PRAWNY
Justyna Segier-Turowska
Rz/P/220

ANKIETA DOTYCZĄCA OBSŁUGI KLIENTÓW W URZĘDZIE MIASTA JAROSŁAWIA

Szanowni Państwo,

W trosce, o jakość usług świadczonych w Urzędzie Miasta Jarosławia prowadzimy badanie satysfakcji Klienta.

Zachęcamy do wypełnienia poniższej, anonimowej ankiety.

Odpowiedzi na pytania będą przetwarzane wyłącznie zbiorczo, a wyniki zostaną wykorzystane do dalszego usprawnienia pracy Urzędu i podwyższania standardów obsługi mieszkańców.

1. Czego dotyczyła sprawa załatwiana przez Pana/Panią w Urzędzie?

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

2. Czy zgadza się Pan/Pani ze stwierdzeniem: *Pracownik Urzędu, który mnie obsługiwał, starał się mi pomóc w załatwieniu sprawy*. Proszę podkreślić ocenę.

- a) zdecydowanie się zgadzam
- b) raczej się zgadzam
- c) raczej się nie zgadzam
- d) zdecydowanie się nie zgadzam
- e) trudno powiedzieć

3. Proszę ocenić, w skali od 1 do 5, poziom Pana/Pani zadowolenia ze sposobu obsługi w Urzędzie. Ocena 1 oznacza „jestem całkowicie niezadowolony/a ze sposobu obsługi w Urzędzie”, a 5 „jestem w pełni zadowolony/a z tego, jak pracuje Urząd”. Proszę podkreślić ocenę.

1 2 3 4 5

4. Jeśli w pytaniu 3 wybrał/a Pan/Pani odpowiedź inną niż 5, to proszę krótko napisać, czego zabrakło do uzyskania całkowitego zadowolenia?

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

5. Czy Pana/Pani zdaniem system oznakowania pomieszczeń budynku Urzędu jest przejrzysty? Proszę podkreślić ocenę.

- a. zdecydowanie tak
- b. raczej tak
- c. raczej nie
- d. zdecydowanie nie
- e. nie mam zdania

6. **Czy odszukanie właściwego wydziału/biura nie sprawiło Panu/Pani trudności?** Proszę podkreślić ocenę.
- zdecydowanie nie było to trudne
 - raczej nie było to trudne
 - raczej było trudne
 - zdecydowanie było trudne
 - trudno powiedzieć
7. **Czy, a jeśli tak to jakie ma Pan/Pani propozycje zmian, które poprawiłyby obsługę Klienta w Urzędzie?** Proszę podkreślić właściwą odpowiedź.
- tak (proszę podać propozycje):
.....
.....
.....
.....
.....
.....
 - nie, nie mam takich propozycji
 - trudno powiedzieć
8. **Czy odwiedzał Pan/i na stronie internetowej Urzędu Miasta Jarosławia Biuletyn Informacji Publicznej (BIP)?** Proszę podkreślić właściwą odpowiedź.
- tak
 - nie (proszę opuścić pyt. 9)
 - nie wiem, nie pamiętam (proszę opuścić pyt. 9)
9. **Jeśli w poprzednim pytaniu wybrał/a Pan/i odpowiedź „tak”, to czy Pana/Pani zdaniem strona BIP jest jasna, przejrzysta i łatwa w korzystaniu?** Proszę podkreślić ocenę.
- zdecydowanie tak
 - raczej tak
 - raczej nie
 - zdecydowanie nie
 - trudno powiedzieć

Wiek:

Proszę podkreślić właściwą odpowiedź.

- poniżej 26 lat,
- 26 -35 lat,
- 36 - 50 lat,
- 51 – 65 lat,
- powyżej 65 lat

Dzielnica zamieszkania.

Proszę podkreślić właściwą odpowiedź.

- a) nr 1 b) nr 2 c) nr 3 d) nr 4 e) nr 5 f) nr 6 g) nr 7 h) nie mieszkam w Jarosławiu

Dziękujemy bardzo za czas poświęcony na wypełnienie ankiety!