**Zarządzenie Nr 8/ 2016**

**Wójta Gminy Jednorożec**

**z dnia 8 lutego 2016 r**

**w sprawie wprowadzenia Ankiety monitorującej poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednorożcu .**

Na podstawie art. 30 ust.2 pkt 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym

(tj. Dz.U. z 2015 r., poz.1515 z późn. zm. ) zarządzam, co następuje :

§ 1.

Wprowadzam ,,Ankietę monitorującą poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednorożcu’’ stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wprowadzona ankieta umożliwi dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednorożcu.

§ 3.

Wprowadzona ankieta będzie podlegała analizie dokonywanej przez Wójta Gminy.

§ 4.

Osoba zatrudniona na stanowisku sekretarki, po zakończeniu każdego miesiąca przekazuje zgromadzone ankiety do Wójta Gminy.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt

Gminy Jednorożec

/-/ Krzysztof Stancel

**Załącznik do Zarządzenia Nr 8 /2016**

**Wójta Gminy Jednorożec z dnia**

**8 lutego 2016 r.**

**Ankieta**

**monitorująca poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednorożcu**

1. Wskazać Referat/zespół , urząd lub samodzielne stanowisko pracy gdzie załatwiana jest sprawa……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………
2. Wskazać czego dotyczyła sprawa ………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Czy pracownik/cy potrafili w sposób zrozumiały udzielić Pani/Panu informacji? .

**TAK NIE**

Proszę o uzasadnienie ………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Czy napotkała Pani /Pan trudności podczas załatwiania sprawy?

**TAK NIE**

Jeżeli tak, to proszę wymienić jakie:……………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………...

1. Jak ocenia Pani/Pan poziom usługi świadczonej przez wskazany podmiot?

**Bardzo dobrze Dobrze Źle**

Jeżeli źle proszę wskazać dlaczego……………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Czy organizacja obsługi klienta ( oznaczenie pokoi, tablica informacyjna, ogłoszenia itp.)

Jest Pani/Pana zdaniem właściwa.

**TAK NIE**

1. Proszę o propozycje zmian (usprawnień) w pracy Urzędu.

………………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Dziękuję

\*właściwą odpowiedź proszę podkreślić

*/ Ankietę proszę wrzucać do urny znajdującej się w holu Urzędu Gminy na piętrze/*