**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/*