Zarządzenie Nr 42/2011
Burmistrza Błonia
z dnia 06 maja 2011

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Błoniu „Ankiety satysfakcji Interesanta".

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późn.zm.) zarządzam co następuje:

§1. Wprowadzam w Urzędzie Miejskim w Błoniu „Ankietę satysfakcji interesanta", która ma na celu badanie poziomu zadowolenia interesantów ze świadczonych usług administracyjnych oraz ich oczekiwań.

§2. 1. „Ankieta satysfakcji interesanta" udostępniona jest wszystkim zainteresowanym raz na pół roku przez okres trzech miesięcy w formie druku ankiety poprzez wyłożenie w korytarzu Urzędu Miejskiego w Błoniu przy Biurze Obsługi Interesanta ul. Rynek 6

2. Zwrot wypełnionych ankiet następuje do wystawionych urn znajdujących się przy punkcie udostępnienia druków ankiet. Oczekuje się, że pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu zachęcają interesantów o wypełnianie ankiet i wrzucanie ich do wystawionych urn.

§3. 1. Analizy i oceny zebranych ankiet satysfakcji interesanta dokonuje Zespół ds. analizy ankiet satysfakcji interesanta w następującym składzie:

1. Małgorzata Błaszczyk – Przewodnicząca Zespołu
2. Karolina Gąsińska – Członek Zespołu

2. W terminie 30 dni od dnia kończącego okres wyłożenia ankiety Zespół sporządza sprawozdanie z analizy i oceny ankiety oraz zgłasza wnioski i propozycje ewentualnych zmian.

3. Analizy ankiety na potrzeby Projektu: „Profesjonalny pracownik administracji publicznej – doskonalenie umiejętności pracowników JST zrzeszonych w partnerstwie na terenie powiatu warszawskiego zachodniego" Zespół dokona za okres od 01.06 do 31.08.2011 r. W tym czasie udostępniona zostanie interesantom ankieta działalności urzędu.

§4. Zespół przekazuje sprawozdanie Zastępcy Burmistrza. Zastępca Burmistrza przedstawia Burmistrzowi informację z dokonanej analizy ankiet oraz wnioski i propozycje zmian, a następnie przekazuje sprawozdanie drogą elektroniczną do wiadomości wszystkim Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu. Zastępca Burmistrza jest odpowiedzialny za decyzje odnośnie zmian jakie mają być ostatecznie wprowadzone.

§5. Nadzór na prawidłowym wykonywaniem niniejszego Zarządzenie powierzam Zastępcy Burmistrza.

§6. Zarządzenie wchodzi w życie od dnia 1 czerwca 2011 r.

BURMISTRZ
mgr Zenon Leszka

Procedura badania satysfakcji i oczekiwań interesantów urzędu.

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest badanie satysfakcji i oczekiwań interesantów Urzędu.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Burmistrz Błonia

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego.

4. ODPOWIEDZIALNOŚC

- nadzór nad prawidłową realizacją procesu odpowiedzialny jest Zastępca Burmistrza.
- za opracowanie ankiet oraz przygotowanie sprawozdań odpowiedzialny jest Zespół powołany Zarządzeniem Nr Burmistrza Błonia z dnia w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Błoniu „Ankiety zadowolenia interesanta".

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCESEM

- zarządzenie Burmistrza Błonia
- regulamin organizacyjny urzędu
- ankiety zadowolenia interesanta (Zał. 1)

6. MONITORING PROCESU

- analiza i ocena ankiet zadowolenia interesanta.
- przygotowanie sprawozdania wraz z rekomendacjami
- opracowanie zawierające informację o wprowadzonych zmianach.

Celem ankiety jest dostosowanie funkcjonowania urzędu do oczekiwań odwiedzających go interesantów oraz zapewnienie im usług świadczonych na najwyższym poziomie jakości.

BURMISTRZ

mgr Zenon Reszka

KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ANKIETA DZIAŁALNOŚCI URZĘDU

Nazwa i adres jednostki samorządowej	**Urząd Miejski w Błoniu ul. Rynek 6, 05-870 Błonie** **ul. Nowakowskiego 10, 05-870 Błonie**

Szanowny Interesancie,

Dziękujemy za wypełnienie ANKIETY. Twoja opinia pomoże nam w procesie doskonalenia jakości obsługi Interesanta w naszym Urzędzie.

Sprawa: .....

Data wypełnienia ankiety: .....

Posługując się skalą od 5 do 1, oceń jakość pracy urzędu (*5–bardzo dobra, 4–dobra, 3–przeciętna, 2–poniżej przeciętnej, 1–zła*).

Uprzejmi urzędnicy	5 4 3 2 1	Niezbyt uprzejmi urzędnicy
Dobra obsługa interesanta	5 4 3 2 1	Obsługa niezadawalająca
Kompetentne kadry	5 4 3 2 1	Niekompetentne kadry
Czas pracy dostosowany do potrzeb interesantów	5 4 3 2 1	Słabo dostosowany czas pracy do potrzeb interesantów
Szeroki dostęp do informacji	5 4 3 2 1	Niewystarczająca informacja
Krótki czas oczekiwania	5 4 3 2 1	Długi czas oczekiwania
Dostępny urząd	5 4 3 2 1	Słabo dostępny urząd
Przyjazny urząd	5 4 3 2 1	Ograniczony, utrudniony dostęp do informacji
Dobrze opisany dostęp do poszczególnych wydziałów	5 4 3 2 1	Niezbyt dobrze opisany dostęp
Dobrze osiągalny komunikacyjnie	5 4 3 2 1	Trudno osiągalny komunikacyjnie
Urząd – zadbany, czysty	5 4 3 2 1	Urząd – brudny, nieporządny

UWAGI - WNIOSKI - REKOMENDCJE:

Co zmieniłbyś / zmieniłabyś w funkcjonowaniu katalogu usług Urzędu?

.....

.....

.....

..... *można pisać również na odwrocie!*

Dziękujemy!

Projekt pn. „Profesjonalny pracownik administracji publicznej - doskonalenie umiejętności pracowników JST zrzeszonych w partnerstwie na terenie powiatu warszawskiego zachodniego" jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Nr umowy o dofinansowanie: UDA-POKL.05.02.01-00-007/09-00