**Zarządzenie nr 14/2013**

**Wójta Gminy Szczytniki**

**z dnia 13 marca 2013 roku**

**w sprawie wprowadzenia regularnego badania satysfakcji klientów**

**w Urzędzie Gminy Szczytniki**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) **zarządza się, co następuje**:

**§ 1**

W ramach realizacji projektu „Nowoczesna administracja samorządowa” wprowadza się regularne badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy Szczytniki, którego celem jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości świadczonych przez Urząd tj. ich terminowości, przejrzystości postępowania, dostępu do kompleksowej i zrozumiałej informacji oraz zgodności z przepisami prawa i zasad etyki urzędniczej.

**§ 2**

1. Badanie satysfakcji klientów Urzędu odbywa się poprzez zbieranie i analizę anonimowych ankiet badania satysfakcji klientów.
2. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Wzór ankiety ustala Zastępca Wójta w oparciu o wyniki poprzednich badań oraz ewentualne uwagi klientów lub pracowników Urzędu.

**§ 3**

1. Badanie satysfakcji klientów prowadzone jest dwa razy w roku, przez cały miesiąc tj. kwiecień lub maj oraz październik lub listopad.
2. W czasie prowadzenia badania ankiety są dostępne w Urzędzie w formie papierowej   
   w Sekretariacie.
3. Niezależnie od §3 ust. 2 ankiety są wręczane klientom przez obsługujących ich pracowników, z informacją, że ankieta ma charakter anonimowy a jej wyniki będą służyły poprawie jakości funkcjonowania Urzędu.
4. Wypełnione ankiety są zbierane do urny zabezpieczonej przed nieautoryzowanym otwarciem i usytuowanej przy wyjściu z Urzędu. Pracownik Urzędu nie może wypełniać ankiet w imieniu klienta czy przyjmować wypełnionych już ankiet.
5. Po zakończeniu okresu badania, ankiety z urny wyjmuje osobiście Zastępca Wójta Gminy.

**§ 4**

1. Analizy wyników ankiet dokonuje Zastępca Wójta lub osoba przez niego wyznaczona, nie później niż do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet.
2. Raport z badania satysfakcji klientów Zastępca Wójta przedstawia w pierwszej kolejności Wójtowi a następnie, nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet, wszystkim pracownikom Urzędu.

**§ 5**

Wyniki ankiety są podstawą do planowania, w ramach Kontroli Zarządczej, ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących na kolejny rok.

**§ 6**

Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcy Wójta.

**§ 7**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy .

**§ 8**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy

/-/ Marek Albrecht