

ZARZĄDZENIE NR 23/2013

Burmistrza Łochowa

z dnia 9 maja 2013 r.

W sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Miejskim w Łochowie.

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust.3 ustawy z dn. 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr. 142, poz. 1591 z późn. zm. zarządzam co następuje:

§ 1 .

Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Łochowie system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie Miejskim opracowany w ramach projektu pn. „Rozwój kadr Gminy Łochów” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2 .

Monitoring jest oparty na dwu filarach: ilościowym i jakościowym.

§ 3 .

1 . Badania ilościowe będą przeprowadzane w dwu formach:

- 1) sposób ciągły na podstawie skróconej ankiety satysfakcji wyłożonej w Urzędzie Miejskim;
- 2) raz w roku na podstawie pogłębionej ankiety satysfakcji, wyłożonej w Urzędzie Miejskim.

2 . Badania jakościowe zostaną przeprowadzone na podstawie analizy skarg i wniosków wnoszonych corocznie przez klientów Urzędu Miejskiego.

3 . Pogłębione badania ankietowe przeprowadzane raz do roku będą przeprowadzane na grupie minimum 50 klientów.

§ 4 .

Z obu form monitoringu, o których mowa w § 2 i § 3 sporządzane są raporty sprawozdawcze, przy czym z pogłębionych, corocznych badań ankietowych i badań jakościowych raz w roku, a ciągłych badań ilościowych raz na 6 miesięcy.

§ 5 .

Raporty sprawozdawcze są pomocą do wdrażania ewentualnych usprawnień zarządczych przez kierownictwo Urzędu Miejskiego w Łochowie.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Burmistrz Łochowa
Marian Dzięcioł**

Elektronicznie podpisany przez: Marian Dzięcioł Data: 2014.04.10 09:56:06 Odcisk palca certyfikatu: 455b bbf2 56b1 5f74 475 94cc 39e4 5d61 5911 2420
--