

ZARZĄDZENIE NR 60
Burmistrza Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie
z dnia 03.09.2012r.

w sprawie wdrożenia „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie”

§ 1

Wprowadza się „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie” opracowany w ramach projektu „Przygotowanie administracji samorządowej do skuteczniejszego działania”

§ 2

Na „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie” składają się dwa elementy: „Metodyka badawcza w oparciu o potrzeby trzech urzędów” oraz „Narzędzie badawcze – ankieta papierowa”. Dokumentację wymienionych elementów systemu stanowią załączniki nr 1 i 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

„System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów syntetycznych i częściowych zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu

§ 4

„System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie” pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości lub ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych.

§ 5

Osobą odpowiedzialną za stosowanie „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie” ustanawiam pracownika Marlenę Kozłowską – Młodszego Referenta UMiG.

§ 6

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta i Gminy.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ

Tadeusz Fuks