

Zarządzenie nr 64/2014
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 1 lipca 2014 r.

w sprawie przeprowadzenia w 2014 r. badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594, z późn. zm.), w związku z art. 69 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 885, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Mając na celu uzyskanie informacji na temat poziomu satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa, w związku z potrzebą zapewnienia adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej oraz dalszego doskonalenia systemu zarządzania jakością Urzędu Miasta Rzeszowa zgodnego z normą ISO 9001, przeprowadzone zostanie w 2014 r. badanie ankietowe.

§ 2

1. Badanie satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa przeprowadzi Wykonawca, który został wybrany w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego regulowanego odrębnym zarządzeniem.
2. Wzór formularza ankiety, przekazany przez Wykonawcę, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
3. Badanie, o którym mowa w ust. 1, zostanie przeprowadzone na podstawie umowy nr 1, zawartej w dniu 28 maja 2014 r.

§ 3

Raport cząstkowy za 2014 r. oraz raport końcowy (porównanie lat 2012 i 2014) dostarczony przez Wykonawcę weryfikują pracownicy Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa prowadzący prace w zakresie stosowania, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz kontroli zarządczej, Dyrektor Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa oraz zatwierdza Sekretarz Miasta Rzeszowa. Fakt ten potwierdzają parafami na jednym egzemplarzu każdego z raportów, o których mowa w zdaniu poprzednim.

§ 4

Wyniki zawarte w raportach z przeprowadzonego badania zostaną omówione podczas przeglądu jakości, na posiedzeniu Zespołu Sterującego.

§ 5

Raporty z przeprowadzonego badania zostaną opublikowane w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. Prezydenta Miasta Rzeszowa
Zastępca Prezydenta Miasta Rzeszowa


Stanisław Sienko

nr ankiety: _____

miejsce sondażu: [] UM Plac Ofiar Getta 7, [] UM Okrzei 1, [] UM Kopernika 15,

**BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH
Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA RZESZOWA**

SZANOWNI PAŃSTWO, niniejsza ankieta ma na celu zidentyfikowanie poziomu zadowolenia klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa. Wszelkie zdobyte informacje drogą badań mają charakter poufny i zostaną wykorzystane jedynie do zestawień zbiorczych. Za udzielenie rzetelnych odpowiedzi z góry DZIĘKUJEMY!

P1

Jakie czynniki według Pana/Pani opinii w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa? (proszę zaznaczyć nie więcej niż 3 punkty)

1[] życzliwość i uprzejmość urzędników,

4[] terminowe załatwianie spraw,

2[] kompetencje urzędników,

5[] udzielanie informacji przez Internet,

3[] udzielanie pełnych i wyczerpujących informacji,

6[] inne, jakie?.....

P2

Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie
1 []	2 []	3 []	4 []	5 []

P3

Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie
1 []	2 []	3 []	4 []	5 []

P4

Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie
1 []	2 []	3 []	4 []	5 []

P5

Jak ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?

bardzo dobrze	raczej dobrze	trudno powiedzieć	raczej źle	zdecydowanie źle
1 []	2 []	3 []	4 []	5 []

P6

Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą.

5	4	3	2	1
[]	[]	[]	[]	[]

P7

Z jakich źródeł czerpie Pan/Pani informacje przekazywane przez Urząd Miasta Rzeszowa?

(proszę zaznaczyć wszystkie odpowiedzi zgodne ze stanem faktycznym)

- 1[] media, materiały reklamowe Urzędu Miasta Rzeszowa, 4[] Punkty Informacyjne Urzędu Miasta Rzeszowa,
 2[] strona Internetowa, 5[] inne, jakie?.....
 3[] tablice informacyjne Urzędu Miasta Rzeszowa, 6[] nie korzystam. (Proszę przejść do pytania P9)

P8

Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie
1 []	2 []	3 []	4 []	5 []

Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa? (pytanie otwarte)

P9

.....

P10

Jaki był Pana/Pani cel wizyty w Urzędzie Miasta Rzeszowa?

(proszę zaznaczyć wszystkie odpowiedzi zgodne ze stanem faktycznym)

- 1[] pobranie druków, 5[] odbiór zaświadczenia, decyzji, pozwolenia i innych
 2[] złożenie wniosku, podania itp. 6[] wezwanie do Urzędu,
 3[] uzyskanie informacji, 7[] inne: jakie?.....
 4[] wydanie dokumentu (np. prawo jazdy, dowód osobisty i inne)

M1

PŁEĆ

1 [] Mężczyzna

2 [] Kobieta

M2

WIEK

.....

M3

WYKSZTAŁCENIE

1 [] podstawowe

2 [] gimnazjalne

3 [] zawodowe

4 [] średnie

5 [] wyższe

M4

RESPONDENT

1 [] osoba fizyczna

2 [] przedsiębiorca

BARDZO DZIĘKUJEMY ZA UDZIELENIE ODPOWIEDZI ORAZ POMOC W REALIZACJI BADAŃ!