

Zarządzenie nr 35/2016  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 4 lipca 2016 r.

w sprawie przeprowadzenia w 2016 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 2016 r. poz. 446) w związku z art. 69 ust. 1 pkt 2 i 3 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 adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej oraz dalszego doskonalenia systemu zarządzania jakością Urzędu Miasta Rzeszowa zgodnego z normą ISO 9001, przeprowadzone zostanie w 2016 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. Akceptuje się wzór formularza ankiety, który stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
3. Badanie, o którym mowa w ust. 1, zostanie przeprowadzone na podstawie umowy Nr ORA-O.272.22.2016 zawartej w dniu 1 lipca 2016 r.

§ 3

Raporty z przeprowadzonego badania, dostarczone przez Wykonawcę, zweryfikuje pracownik Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa prowadzący prace w zakresie stosowania, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością, akceptuje Dyrektor Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa, a zatwierdzi Sekretarz Miasta Rzeszowa. Fakt ten potwierdzą parafami na jednym egzemplarzu raportu.

§ 4

Wyniki zawarte w raporcie z przeprowadzonego badania zostaną omówione na posiedzeniu Zespołu Sterującego.

§ 5

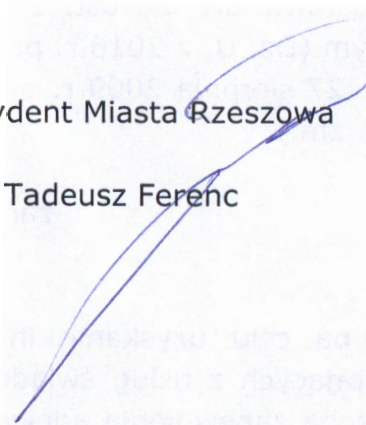
Raport z przeprowadzonego badania zostanie opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc



Z-CA DYREKTORA WYDZIAŁU  
Organizacyjno-Administracyjnego

*dr Alicja Trzyna*

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA

*Stanisław Sienko*

*Hrobel*

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** Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?

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

**P2** Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?

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

**P3** 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 [ ]

**P4** 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 [ ]

**P5** 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
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

**P6** Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa? (pytanie otwarte)

.....

**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!**