

Zarządzenie nr 68/2017
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 30 czerwca 2017 r.

w sprawie przeprowadzenia w 2017 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, z późn. zm.), w związku z art. 69 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2016 r., poz. 1870, z późn. zm.) oraz § 9 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa Część I Zasady ogólne stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 19/2013 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 27 lutego 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa, 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 2017 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, którego wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartość kwoty 30.000 euro, regulowanego odrębnym zarządzeniem.
2. Wzór formularza ankiety w oparciu o który zostanie przeprowadzone badanie stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
3. Badanie, o którym mowa w ust. 1, zostanie przeprowadzone na podstawie umowy ORA-O.272.27.2017 zawartej w dniu 29 czerwca 2017 r.

§ 3

Raporty z przeprowadzonego badania, dostarczone przez Wykonawcę, weryfikują pracownicy Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa, a zatwierdza Sekretarz Miasta Rzeszowa. Fakt ten potwierdzają parafami na jednym egzemplarzu raportu.

§ 4

Wyniki zawarte w raporcie z przeprowadzonego badania zostaną omówione podczas przeglądu jakości 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



BADANIE SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA RZESZOWA

Nr kwestionariusza

Data sondażu

Miejsce sondażu UM Plac Ofiar Getta 7 UM ul. Okrzei 1 UM ul. Kopernika 15

SZANOWNI PAŃSTWO! Na zlecenie Urzędu Miasta Rzeszowa realizujemy badanie dotyczące Państwa zadowolenia z jakości obsługi w Urzędzie. Dane uzyskane dzięki wypełnieniu przez Państwa kwestionariusza pozwolą w przyszłości poprawić funkcjonowanie Urzędu. Badanie jest w pełni anonimowe, prosimy o udzielanie szczerych i wyczerpujących odpowiedzi.

1. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość obsługujących Pana/Panią urzędników?

bardzo źle źle trudno powiedzieć dobrze bardzo dobrze

2. Jak ocenia Pan/Pani kompetencje obsługujących Pana/Panią urzędników?

bardzo źle źle trudno powiedzieć dobrze bardzo dobrze

3. Jak ocenia Pan/i dostępność urzędowych informacji?

bardzo źle źle trudno powiedzieć dobrze bardzo dobrze

4. Jak ocenia Pan/Pani terminowość załatwienia Pana/Pani sprawy?

bardzo źle źle trudno powiedzieć dobrze bardzo dobrze

5. Jak ocenia Pan/Pani ogólną jakość obsługi w Urzędzie?

bardzo źle źle przeciętnie dobrze bardzo dobrze

1 2 3 4 5

6. Które z wymienionych w powyższych pytaniach czynników w największym stopniu wpływają na poziom Pana/Pani zadowolenia z obsługi w Urzędzie?

- uprzejmość urzędników kompetencje urzędników
 dostępność informacji szybkość załatwienia sprawy
 inne [jakie?]

7. Z jakimi trudnościami spotkał/spotkała się Pan/Pani załatwiając sprawy w Urzędzie?
[pytanie otwarte]

8. Jakie zmiany należałoby Pana/Pani zdaniem wprowadzić w Urzędzie, aby usprawnić jego funkcjonowanie? [pytanie otwarte]

9. Jaki był cel Pana/Pani wizyty w Urzędzie Miasta Rzeszowa? [pytanie otwarte]

Płeć kobieta mężczyzna

Wiek [w latach]

Wykształcenie podstawowe gimnazjalne zawodowe średnie wyższe

Sprawę w urzędzie załatwiam jako: osoba fizyczna przedsiębiorca

DZIĘKUJEMY ZA UDZIELENIE ODPOWIEDZI !