

**Zarządzenie Burmistrza Koronowa**  
**Nr SG/0152-26/09**  
**z dnia 25 listopada 2009 r.**

**w sprawie badania satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd  
Miejski w Koronowie**

*Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie  
gminnym (Dz. U. Nr 142, poz. 1591 z późn. zmianami).*

§ 1

Zarządzam prowadzenie badań satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Koronowie, zwanego badaniem ankietowym, w oparciu o następujące zasady:

1. badanie satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Koronowie zwane badaniem ankietowym, przeprowadzane jest nie rzadziej niż raz w roku w okresie jednego miesiąca.
2. wzór ankiety stosowanej w badaniu ankietowym stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Kwestionariusz ankiety może być:

- dostępny w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu,
- na stronie internetowej Urzędu Miejskiego ([www.koronowo.pl](http://www.koronowo.pl)), z możliwością jego wypełnienia i przesłania do Urzędu Miejskiego,
- przekazywany drogą pocztową wraz z kopertą zwrotną do losowo wybranej grupy klientów,

§ 3

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są przekazywać ankiety wypełnione przez klientów i złożone w kierowanych przez nich komórkach lub przesłane pocztą - Wydziałowi Organizacyjnemu w celu przeprowadzenia analizy ankiet przez zespół powołany przez Sekretarza Gminy.

§ 4

Wyniki analizy przekazywane są: Burmistrzowi Koronowa, Pełnomocnikowi ds. wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością oraz kierownikom komórek organizacyjnych.


§ 5

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. wdrożenia systemu zarządzania jakością ISO w Urzędzie Miejskim w Koronowie.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 30 listopada 2009 r..

  
**BURMISTRZ**  
**mgr Stanisław Gliszczyński**

  
RADCA PRAWNY  
IT (WV) 1192  
Dariusz A. Grabas

## ANKIETA

### ZADOWOLENIE Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIEJSKI W KORONOWIE

Czy jest Pan/i zadowolony/a z poziomu świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Koronowie ? Ocenia go Pan/i jako:

- bardzo dobry
- dobry
- zadowolający
- niezadowolający

Jak Pan/i ocenia kontakt z pracownikiem Urzędu Miejskiego przy załatwieniu sprawy ?

- bardzo dobry
- dobry
- zadowolający
- niezadowolający

Jak Pana/i zdaniem Punkt Informacyjny Urzędu Miejskiego usprawnia sposób załatwienia sprawy w Urzędzie ?

- bardzo dobrze
- dobrze
- zadowolająco
- niezadowolająco

Jak Pan/i ocenia rzetelność przekazywanej informacji i pomoc świadczoną przez pracownika Urzędu Miejskiego przy załatwieniu sprawy ?

- bardzo dobra
- dobra
- zadowolająca
- niezadowolająca

Proszę zaznaczyć nazwę komórki organizacyjnej (miejsce), w której załatwiana była Pani/Pana sprawa ?

- Wydział Finansowo - Budżetowy
- Wydział Inwestycji, Planowania i Rozwoju
- Wydział Spraw Obywatelskich i Komunalnych
- Wydział Rolnictwa, Gospodarki Gruntami i Ochrony Środowiska
- Wydział Organizacyjny
- Referat Programów Pomocowych, Promocji, Sportu i Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi
- Urząd Stanu Cywilnego
- Ośrodek Zamiejscowy Starostwa Powiatowego (Stanowiska ds. Rejestracji Pojazdów i Komunikacji)

**Płeć:**

- kobieta
- mężczyzna

**Wiek:**

- 18-25 lat
- 26-35 lat
- 36-45 lat
- 46-55 lat
- powyżej 56 lat

**Miejsce zamieszkania:**

- miasto Koronowo
- teren wiejski gminy Koronowo
- inne miasto/gmina