

**ZARZĄDZENIE NR 13/2018**  
**Wójta Gminy Nowy Duninów**  
z dnia 02 lutego 2018r.

**w sprawie badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2017r. poz. 1875, poz. 2232, z 2018r. poz. 130 ) zarządza się, co następuje:

**§1.** Wprowadza się badanie satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie, którego celem jest analiza i ocena stopnia satysfakcji interesantów z jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy w Nowym Duninowie.

**§2.1** Badanie satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie odbywa się poprzez zbieranie i analizę anonimowych ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie w formie papierowej.

2. Wzór ankiety satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik do zarządzenia.

3. Dopuszcza się, w razie potrzeby, możliwość zmiany treści ankiety badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie. Zmiana treści ankiety badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie nie wymaga zmiany zarządzenia.

4. Ankiety badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie dostępne są w formie druku:

- 1) we wszystkich Referatach w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie;
- 2) poprzez wyłożenie na parterze w wiatrołapie oraz na I piętrze w holu budynku Urzędu Gminy w Nowym Duninowie;
- 3) do pobrania ze strony internetowej, który po wypełnieniu należy wydrukować i dostarczyć do Urzędu Gminy w Nowym Duninowie.

5. Zwrot wypełnionych ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie następuje za pośrednictwem operatora pocztowego lub bezpośrednio do urn oznaczonych napisem „Badanie satysfakcji interesanta Urzędu Gminy w Nowym Duninowie”, znajdujących się w miejscach wskazanych w ust. 4 pkt 2.

6. Ankiety, które wpłyną do Urzędu Gminy w Nowym Duninowie w formie korespondencji, zostaną przez pracownika przyjmującego korespondencję wrzucone do jednej z urn, o których mowa w ust. 5.

7. Badanie satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie prowadzone jest w sposób ciągły.

8. Analiza i ocena zebranych ankiet satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie przeprowadzana jest nie rzadziej niż raz na pół roku.

9. Analizie i ocenie nie będą poddawane dokumenty inne niż ankiety badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie określone w § 2 ust. 2.

10. W celu analizy i oceny, ankiety badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie z urny wyjmuje upoważniony pracownik Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie, w obecności Sekretarza Gminy Nowy Duninów.

11. W terminie 14 dni od dnia dokonania analizy i oceny ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie sporządzane jest sprawozdanie w tym zakresie, które następnie przedstawiane jest Wójtowi Gminy Nowy Duninów.

12. Wyniki analizy i oceny ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie mogą stanowić podstawę do podejmowania, w ramach Kontroli Zarządczej, ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących na kolejny okres.

**§3.1.** Za dystrybucję do Referatów w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie oraz w miejsca zlokalizowania urn i zebranie wypełnionych ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie, ich analizę i ocenę oraz sporządzenie sprawozdania odpowiedzialny jest Kierownik Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie.

2. Pracownicy Urzędu Gminy w Nowym Duninowie zobowiązani są do dystrybucji druków ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie do obsługiwanych interesantów i informowania interesantów o anonimowości przeprowadzanego badania, o celu badania i miejscach zlokalizowania urn.

3. Pracownicy Urzędu Gminy w Nowym Duninowie nie mogą wypełniać ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie w imieniu interesanta, nie mogą też przyjmować wypełnionych ankiet badania satysfakcji interesantów Urzędu Gminy w Nowym Duninowie.

**§4.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Nowy Duninów i Kierownikowi Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie.

**§5.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt gminy Nowy Duninów

/-/ Mirosław Krysiak