

**ZARZĄDZENIE Nr 33/2011**  
**WÓJTA GMINY KARNIEWO**  
**z dnia 30 września 2011r.**

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Karniewo „Procedury badań ankietowych”.**

Na podstawie art. 31 ust. 1 oraz 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 czerwca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§1.

Wprowadzam w Urzędzie Gminy Karniewo „Procedurę badań ankietowych”, stanowiącą nr 1 do niniejszego Zarządzenia, „**Ankieta badania satysfakcji klientów**” stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia oraz „**Ankieta badania satysfakcji pracowników**” stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia, które mają na celu badanie poziomu zadowolenia interesantów i pracowników Urzędu ze świadczonych usług administracyjnych oraz ich oczekiwań.

§2.

1. Ankieta działalności Urzędu jest udostępniona wszystkim zainteresowanym w formie elektronicznej, na stronie internetowej Gminy Karniewo oraz w formie druku ankiety poprzez wyłożenie w komórkach organizacyjnych Urzędu Gminy Karniewo.

2. Zwrot wypełnionych ankiet umieszczonych na stronie internetowej Gminy Karniewo następuje poprzez umieszczenie w wystawionej urnie znajdującej się w Urzędzie Gminy Karniewo. Pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu proszą interesantów o wypełnienie ankiet i wrzucanie ich do wystawionej urny.

§3.

1. Analizy i oceny zebranych ankiet dokonuje Zespół ds. analizy ankiet działalności urzędu w następującym składzie:

- |    |                    |                           |
|----|--------------------|---------------------------|
| 1) | Grzegorz Cesarski  | - Przewodniczący Zespołu, |
| 2) | Lech Gutowski      | - Członek Zespołu,        |
| 3) | Mariola Boczkowska | - Członek Zespołu.        |

2. Pierwszej analizy ankiet Zespół dokona za okres od 30.09.2011r. do 11.11.2011r. W tym samym czasie udostępniona zostanie interesantom „Ankieta badania satysfakcji klientów”, której wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

§4.

1. Zespół zobowiązany jest do przeglądania ankiet raz w miesiącu i bieżącego przekazywania uwag interesantów do wiadomości Wójta Gminy oraz Kierowników komórek organizacyjnych, których uwagi dotyczą.

2. Przewodniczący Zespołu przedstawia Wójtowi dokładną informację z analizy ankiet oraz proponowane wnioski i zmiany, a następnie przekazuje sprawozdanie drogą elektroniczną do wiadomości wszystkim Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

§5.

Nadzór nad prawidłowym wykonywaniem niniejszego Zarządzenia powierza się Przewodniczącemu Zespołu.

§6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 30 września 2011 r.

**Wójt Gminy**

*mgr Michał Wojciech Jasiński*