

**Zarządzenie Nr RAG.0050.104.2011**  
**Burmistrza Łomianek**  
**z dnia 30 czerwca 2011 roku**

**w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Łomiankach „Ankiety satysfakcji interesanta”.**

Na podstawie art. 30 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 8 marca 2011 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz Uchwały Nr XXXV/272/2009 Rady Miejskiej w Łomiankach z dnia 24 kwietnia 2009 roku w sprawie wyrażenia zgody na przystąpienie przez Gminę Łomianki do przedsięwzięcia dotyczącego projektu szkoleniowego dla kadr urzędów administracji samorządowej, opracowanego dla Priorytetu V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej” Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, zarządzam co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam w Urzędzie Miejskim „Ankiety satysfakcji interesanta”, która ma na celu badanie poziomu zadowolenia interesantów ze świadczonych usług administracyjnych oraz ich oczekiwań.

**§ 2**

1. „Ankieta satysfakcji interesanta” udostępniona jest wszystkim zainteresowanym w formie elektronicznej na stronie internetowej i w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w formie druku ankiety wyłożonego w biurze podawczym urzędu przy ul. Warszawskiej 115, w sekretariatach: Burmistrza przy ul. Warszawskiej 115, Zastępcy Burmistrza ds. Społecznych przy ul. Warszawskiej 71 oraz w Referacie Gospodarki Przestrzennej przy ul. Warszawskiej 73.
2. Zwrot wypełnionych ankiet następuje drogą elektroniczną lub do wystawionych urn znajdujących się przy każdym z wymienionych w ust. 1 punktów udostępniania druków ankiet. Pracownicy komórek organizacyjnych urzędu proszą interesantów o wypełnienie ankiet i wrzucanie ich do wystawionych urn.

**§ 3**

1. Analizy i oceny zebranych ankiet zadowolenia interesanta dokonuje Zespół ds. analizy ankiet satysfakcji interesanta, w następującym składzie:
  - 1) Wanda Szumigłowska – Kierownik Zespołu,
  - 2) Wioletta Burzyńska – Członek Zespołu,
  - 3) Anna Wartałowicz – Członek Zespołu.
2. Pierwszej analizy ankiet na potrzeby projektu „Profesjonalny pracownik administracji publicznej – doskonalenie umiejętności pracowników JST zrzeszonych w partnerstwie na terenie powiatu warszawskiego zachodniego” Zespół dokona za okres od 1 lipca do 31 sierpnia 2011 roku. W tym czasie udostępniona zostanie interesantom ankieta działalności urzędu miejskiego, stanowiąca Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

3. Kolejne analizy i oceny ankiet, Zespół o którym mowa w ust. 1 będzie dokonywał z częstotliwością raz na pół roku.

#### § 4

1. Zespół zobowiązany jest do przekazywania uwag interesantów do Sekretarza i kierowników komórek organizacyjnych, których uwagi dotyczą.
2. Zespół przekazuje informację z przeprowadzonej analizy ankiet Sekretarzowi, Sekretarz przedstawia informację oraz proponowane wnioski i zmiany z niej wynikające Burmistrzowi.

#### § 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
BURMISTRZ  
Tomasz Dąbrowski



**KAPITAŁ LUDZKI**  
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr RAG.0050.104.2011  
Burmistrza Łomianek z dnia 30 czerwca 2011r.

## ANKIETA DZIAŁALNOŚCI URZĘDU

Nazwa i adres jednostki samorządowej	<b>GMINA ŁOMIANKI</b> <b>ul. Warszawska 115, 05-092 Łomianki</b>
---	---

*Szanowny Interesancie,*

*Dziękujemy za wypełnienie ANKIETY. Twoja opinia pomoże nam w procesie doskonalenia jakości obsługi Interesanta w naszym Urzędzie.*

Posługując się skalą od 5 do 1, oceń jakość pracy urzędu (5-bardzo dobra, 4-dobra, 3-przeciętna, 2-poniżej przeciętnej, 1-zła).

Uprzejmi urzędnicy	5	4	3	2	1	Niezbyt uprzejmi urzędnicy
Dobra obsługa interesanta	5	4	3	2	1	Obsługa niezadawalająca
Kompetentne kadry	5	4	3	2	1	Niekompetentne kadry
Czas pracy dostosowany do potrzeb interesantów	5	4	3	2	1	Słabo dostosowany czas pracy do potrzeb interesantów
Szeroki dostęp do informacji	5	4	3	2	1	Niewystarczająca informacja
Krótki czas oczekiwania	5	4	3	2	1	Długi czas oczekiwania
Dostępny urząd	5	4	3	2	1	Słabo dostępny urząd
Przyjazny urząd	5	4	3	2	1	Ograniczony, utrudniony dostęp do informacji
Dobrze opisany dostęp do poszczególnych wydziałów	5	4	3	2	1	Niezbyt dobrze opisany dostęp
Dobrze osiągalny komunikacyjnie	5	4	3	2	1	Trudno osiągalny komunikacyjnie
Urząd – zadbane, czyste	5	4	3	2	1	Urząd – brudny, nieporządkny

**Dziękujemy!**

*Projekt pn. „Profesjonalny pracownik administracji publicznej - doskonalenie umiejętności pracowników JST przetranszowanych w partnerstwie na terenie powiatu warszawskiego zachodniego” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Nr umowy o dofinansowanie: UDA-POKL.05.02.01-00-007/09-00*