

Zarządzenie Nr 4.2012
Wójta Gminy Baruchowo
z dnia 10 stycznia 2012 roku

w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo

Na podstawie art.31, art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm. w związku z podjętą Uchwałą Nr XXXV/220/10 Rady Gminy Baruchowo z dnia 26 marca 2010 r. w sprawie wyrażenia zgody na przystąpienie i realizację przez Gminę Baruchowo projektu partnerskiego „Samorząd Kujaw w odpowiedzi na wyzwania XXI wieku” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5,2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej, zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo opracowany w ramach projektu „Samorząd Kujaw w odpowiedzi na wyzwania XXI wieku”.

§ 2. Na system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo składają się dwa elementy: Metodyka badawcza w oparciu o potrzeby pięciu urzędów – załącznik nr 1, oraz instrukcja posługiwania się systemem pomiaru/monitorowania satysfakcji klientów pięciu urzędów – załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów syntetycznych i częściowych zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

§ 4. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości lub ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Równocześnie pozwala na wygenerowanie raportu porównawczego dla wszystkich jednostek objętych projektem. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych.

§ 5. Osobą odpowiedzialną za stosowanie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Baruchowo ustanawiam pracownika Biura Obsługi Klienta.

§ 6. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 10 stycznia 2012 roku.

WÓJT
inż. Stanisław Sadowski