

**ZARZADZENIE Nr 35/2011**

**WÓJTA GMINY ZŁAWIEŚ WIELKA**

**z dnia 28 grudnia 2011 r.**

**w sprawie „Wdrożenia systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” w Urzędzie Gminy w Złejwsii Wielkiej**

Na podstawie art.33 ust.1 i 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

- § 1 Wprowadza się „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” w Urzędzie Gminy w Złejwsii Wielkiej opracowany w ramach projektu „Kompetentna kadra, profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego”.
- § 2 Na system składają się cztery główne komponenty: instrukcja posługiwania się systemem pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów, metodyka pomiaru satysfakcji klientów, instrument pomiaru satysfakcji klientów oraz narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów. Dokumentacja czterech wymienionych komponentów systemu stanowi załączniki nr 1-4 niniejszego zarządzenia.
- § 3 „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.
- § 4 „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” umożliwia generowanie trzech wskaźników: (1) wskaźnika jakości usług/satysfakcji transakcyjnej, (2) wskaźnika satysfakcji skumulowanej oraz (3) wskaźnika poziomu kultury etycznej pracowników. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych oraz podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej urzędu.
- § 5 Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie „Systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” ustanawiam kierowników referatów i osoby, którym powierzono kierowanie referatami..
- § 6 Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.
- § 7 Zarządzanie wchodzi w życie z dniem wydania.

**WÓJT**  
*Jan Surdyka*