

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia Prezydenta Miasta  
nr 554/Or/07  
z dnia 15 listopada 2007r.

### **Procedura badania poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle**

1. Badanie poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle w ramach systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle, zwane dalej badaniem ankietowym, przeprowadzane jest w okresie 1 miesiąca w IV kwartale każdego roku.
2. Kwestionariusze ankiety, o których mowa w załączniku nr 2 do niniejszego zarządzenia, zwane dalej kwestionariuszami ankiety, wydawane są osobom ankietowanym na każdym stanowisku bezpośrednio obsługującym interesantów w okresie 1 miesiąca od dnia rozpoczęcia badania ankietowego.
3. Kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są:
  - 1/ prowadzić pisemną ewidencję kwestionariuszy ankiety, wydanych w okresie badania ankietowego,
  - 2/ przekazywać Wydziałowi Organizacyjnemu pisemną informację o liczbie wydanych kwestionariuszy w terminie **do 7 dni** od dnia zakończenia badania ankietowego.
4. Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta zapewnia w okresie badania ankietowego:
  - 1/ umieszczenie w hallu budynków Urzędu zamkniętych urn oznakowanych napisem w brzmieniu: „Badanie poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle”,
  - 2/ druk i dostawę kwestionariuszy ankiety do wszystkich jednostek organizacyjnych w Urzędzie w liczbie odpowiadającej zapotrzebowaniu interesantów.
5. Biuro Informatyki i Ochrony Informacji zapewnia w okresie badania ankietowego:
  - 1/ umieszczenie kwestionariusza ankiety na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn-Koźle z możliwością jego wypełnienia i przesłania do Urzędu Miasta pocztą elektroniczną,
  - 2/ zebranie i przekazanie Wydziałowi Organizacyjnemu w postaci elektronicznych plików wszystkich wypełnionych za pośrednictwem poczty elektronicznej kwestionariuszy ankiety oraz dokonania ich analizy przy pomocy dostępnych w Urzędzie Miasta narzędzi informatycznych.
6. Kwestionariusze ankiety mogą być:
  - 1/ wypełnione na druku kwestionariusza a następnie wrzucane do urn o których mowa w ust. 4 pkt. 1, składane przez interesantów w dowolnej jednostce organizacyjnej Urzędu Miasta lub przesyłane pocztą na adres Urzędu Miasta,
  - 2/ wypełniane na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn-Koźle a następnie przesyłane do Urzędu Miasta pocztą elektroniczną.
7. Kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta zobowiązani są przekazywać wypełnione przez interesantów i złożone w kierowanych przez nich jednostkach lub przesłane pocztą albo pocztą elektroniczną kwestionariusze ankiet Wydziałowi Organizacyjnemu Urzędu Miasta w dniu ich wpływu do danej jednostki.
8. Wydział Organizacyjny po zakończeniu badania ankietowego dokonuje:
  - 1/ komisyjnego otwarcia urn i pobrania złożonych w nich kwestionariuszy ankiety,
  - 2/ zgromadzenia i protokolarnego przeliczenia wszystkich wypełnionych kwestionariuszy ankiety złożonych w trybie określonym w ust. 6,
  - 3/ analizy treści wypełnionych kwestionariuszy ankiety.
9. Wyniki analizy przekazywane są Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle w **terminie do 31 stycznia roku następującego po roku** w którym przeprowadzono badanie ankietowe.