

PROCEDURA BADANIA POZIOMU ZADOWOLENIA INTERESANTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA ŚWINOUJŚCIE

1. Badanie poziomu zadowolenia interesantów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Świnoujście prowadzone jest ustawicznie.
2. Ankieta badania poziomu zadowolenia interesantów, stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Ankiety dostępne są:
 - we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu;
 - w Urzędzie na Stanowisku Obsługi Interesanta;
 - na stronie internetowej Miasta Świnoujście (www.swinoujście.pl).
4. Wydział Organizacyjny:
 - 1) zapewnia druk i dostawę kwestionariuszy ankiety do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu, zgodnie ze zgłoszonym zapotrzebowaniem;
 - 2) umieszcza kwestionariusz ankiety na stronie internetowej Miasta Świnoujście (www.swinoujście.pl) zapewniając możliwość pobrania i przesłania ankiety do Urzędu Miasta pocztą elektroniczną;
 - 3) systematycznie zbiera i przekazuje Sekretarzowi Miasta wszystkie złożone i przesłane ankiety.
5. Kwestionariusze ankiety mogą być wypełniane:
 - 1) na druku kwestionariusza, a następnie złożone do specjalnie przeznaczonego do tego celu pojemnika, znajdującego się na Stanowisku Obsługi Interesanta;
 - 2) na druku kwestionariusza, składane przez interesantów w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu;
 - 3) po pobraniu ich ze strony internetowej Miasta (www.swinoujście.pl), a następnie przesłane do Urzędu pocztą elektroniczną na adres ankieta@um.swinoujście.pl.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są przekazywać wszystkie ankiety wypełnione przez interesantów i złożone w kierowanych przez nich komórkach do Wydziału Organizacyjnego nie później niż w ciągu trzech dni roboczych od daty wpłynięcia ankiety.
7. Sekretarz Miasta powołuje *ad hoc* Zespół ds. analizy ankiet oceniających poziom zadowolenia interesantów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Świnoujście, zwany dalej Zespołem Analiz.
8. Zespół Analiz w trakcie badania ankietowego dokonuje:
 - 1) zgromadzenia i protokolarnego przeliczenia wszystkich wypełnionych ankiet;
 - 2) analizy treści wypełnionych ankiet.
9. Ankiety z negatywną oceną pracownika i/lub komórki organizacyjnej przekazywane są kierownikom tych komórek, w celu złożenia wyjaśnień oraz usunięcia stwierdzonych uwag i niedociągnięć.
10. Wyniki analizy przekazywane są Prezydentowi Miasta.