

Pieczęć podłużna o treści  
Burmistrz Łądku Zdroju

**ZARZĄDZENIE NR 0050.74.2013  
BURMISTRZA ŁĄDKA-ZDROJU  
z dnia 11 kwietnia 2013 r.**

**w sprawie zmiany zarządzenia nr 180/08 Burmistrza Łądku Zdroju z dnia 2 lipca 2008 w sprawie badania satysfakcji Klienta Urzędu Miasta i Gminy w Łądku Zdroju ze zmianami.**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( t.j. Dz.U. Nr 142 poz. 1591 z 2001r. z późn. zmianami ), zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Zarówno w tytule zarządzenia, jak i w jego treści słowa: „Urząd Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju” zastępuje się słowami ”Urząd Miasta i Gminy Łądek-Zdrój” (dotyczy to również odmian nazwy),
2. W treści zarządzenia słowa: „, Pełnomocnik ds. jakości” zastępuje się słowami „,Pełnomocnik Zintegrowanego Systemu Zarządzania” ( dotyczy to również odmian nazwy).

§ 2

Zmienia się treść załącznika nr 1 stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Pozostałe zapisy Zarządzenia nr 180/08 Burmistrza Łądku Zdroju, zmienionego zarządzeniem nr 44/09 z dnia 18 marca 2009 r. nie ulegają zmianie.

§ 4

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Pieczęć podłużna o treści  
Burmistrz Łądku-Zdroju  
*mgr inż. Kazimierz Szkudlarek*  
(podpis nieczytelny)

Informację wytworzył	Anna Chilicka
Informację zweryfikował	Kazimierz Szkudlarek
Data	11.04.2013 r.

# ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIASTA I GMINY ŁĄDEK-ZDRÓJ

Pytania ankiety – prosimy o odniesienie się do poniższych kwestii poprzez zaznaczenie znakiem „X” odpowiedniej kratki

## I Informacje ogólne

1. W jakim biurze załatwił/a Pan/i sprawę?		
2. Czego dotyczyła sprawa?		
3. Jest Pan/Pani?	klientem indywidualnym	
	przedsiębiorcą	

## II Poziom zadowolenia

Proszę określić poziom swojego zadowolenia w odpowiedzi na poniższe pytania	Bardzo niezadowolony/a	Niezadowolony/a	Ani zadowolony/a ani niezadowolony/a	Zadowolony/a	Bardzo zadowolony/a
1. Wiedza i kompetencje pracowników urzędu					
2. Uprzejmość, kultura obsługi klienta					
3. Uzyskanie informacji dotyczących załatwianej sprawy					
4. Terminowość załatwiania sprawy					
5. Rzetelne załatwienie sprawy					
6. Czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika					
7. Dostęp do informacji, formularzy					
8. Pomoc w wypełnianiu dokumentów					
9. Warunki lokalowe urzędu					

## III Propozycje zmian

1. Jeśli ma Pan/i oczekiwania wobec urzędu lub propozycje zmian, proszę wymienić poniżej 3 podstawowe:

1) .....

2) .....

3) .....

## IV Podsumowanie

1. Jaki jest Pana/i ogólny poziom satysfakcji z funkcjonowania urzędu\*?

(\*proszę postawić znak „X” przy wybranej odpowiedzi)

- Bardzo wysoki
- Wysoki
- Średni/przeciętny
- Niski
- Bardzo niski

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety*